

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

А.О. Козлова

ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ ТА
ТУРКОМПЛЕКСАХ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

*(для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня
«бакалавр» за спеціальністю 073 - Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019

Козлова А. О. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах: конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент / А. О. Козлова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 114 с.

Автор

канд. екон. наук, ст. викл. А. О. Козлова

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29 серпня 2018 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Тема 1 Історія готельної справи в Україні	5
1.1 Розвиток готельної справи на Русі та в Україні.....	5
1.2 Готельне господарство України на сучасному етапі	17
Тема 2 Класифікація засобів розміщення за функціональним призначенням та рівнем комфорту.....	21
2.1 Види класифікацій засобів розміщення за їх функціональним призначенням.....	21
2.2 Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту.....	31
Тема 3 Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг.....	38
3.1 Форми управління готелями.....	38
3.2 Принципи управління діяльністю готельного підприємства	45
3.3 Документація у роботі готелів.....	45
3.4 Правила надання готельних послуг.....	47
Тема 4 Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей.....	51
4.1 Технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та обслуговування.....	51
4.2 Бронювання номерів.....	67
4.3 Організація прийому, розміщення та виїзду.....	70
4.4 Розрахунки за проживання та послуги в готелі.....	71
Тема 5 Організація готельного виробництва та обслуговування на житлових поверхах.....	74
5.1 Організація праці готельного персоналу.....	74
5.2 Функції та форми організації праці готельного персоналу.....	75
5.3 Специфіка готельного виробництва.....	80
Тема 6 Технологія обслуговування та система обліку у житловій частині готелю.....	82
6.1 Система обліку та зберігання матеріального майна.....	82
6.2 Санітарно-гігієнічні вимоги.....	86
6.3 Білизняне господарство.....	87
6.4 Прибиральні роботи в готелі.....	88
Тема 7 Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна.....	92
7.1 Технології забезпечення безпеки готелю.....	92
7.2 Пріоритетні напрями забезпечення безпеки.....	96
7.3 Збереження майна в готелях.....	99
Тема 8 Додаткові послуги в готелі.....	101
8.1 Види та форми надання додаткових послуг.....	101
8.2 Якість готельних послуг та культура обслуговування.....	108
Список рекомендованої літератури.....	112

ВСТУП

Готельне господарство представляє не тільки засоби розміщення туристів, воно нині є базою комплексного обслуговування гостей країни чи туристського центру. Сучасні готелі все частіше будуються та експлуатуються як великі готельні та туристські комплекси.

Метою курсу технологія обслуговування в готелях та туристських комплексах є формування у майбутніх працівників туристсько-готельної сфери знань, умінь та навичок, необхідних для оптимальної організації процесу обслуговування туристів у готельному підприємстві.

Конспект лекцій «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» складається із восьми тем.

В конспекті лекцій розглянуті наступні питання:

- історія готельної справи України;
- класифікація засобів розміщення за функціональним призначенням та рівнем комфорту;
- принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг;
- технологія прийому, розміщення та виїзду гостей;
- організація готельного виробництва та обслуговування на житлових поверхах;
- технологія обслуговування та система обліку у житловій частині готелю;
- забезпечення безпеки проживання та збереженості майна;
- додаткові послуги в готелі.

Матеріал може бути запропонований для підготовки спеціалістів готельного і туристського бізнесу.

ТЕМА 1 ІСТОРІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ

- 1.1 Розвиток готельної справи на Русі та в Україні.
- 1.2 Готельне господарство України на сучасному етапі.

1.1 Розвиток готельної справи на Русі та в Україні

Історія української гостинності тісно пов'язана з історією прадавнього слов'янства. Для слов'ян, як і для греків і римлян античного світу, постать мандрівника була священною, а гостинність – почесним обов'язком. Про гостинність слов'ян згадується у багатьох літописах, в історичних джерелах. «Усякий мандрівник був для них нібито священний: зустрічали його з ласкою, пригощали з радістю, проводжали з благословенням і передавали один одному. Господар відповідав перед народом за безпеку чужоземця і хто не вмів зберегти гостя від біди або неприємності, тому мстилися сусіди за цю образу, як за власну. Слов'янин, виходячи з дому, залишав двері відчиненими та їжу, готову для мандрівника. Купці, ремісники охоче відвідували слов'ян, між якими не було для них ані крадіїв, ані розбійників; але бідній людині, що не мала способу добре пригостити іноземця, дозволялося вкрасти усе потрібне для цього у сусідів: важливий обов'язок гостинності виправдовував самий злочин».

Пізніше, у XVII-XVIII ст. про гостинність українців схвально писали іноземні мандрівники та дослідники. Так, французький мандрівник-дослідник Жан-Бенуа Шерер у своїй книзі «Літопис Малоросії, або запорожців та козаків України, або Малоросії» відмічає, що гостинність так поширена по всій Малоросії, що іноземець, подорожуючи країною, ніколи не робить витрат на ночівлю та харчування. Інший дослідник Д. П. де ла Фліз у своїх етнографічних описах селян Київської губернії, складених у 1854 р., пише про українців, що вони побожні, не люблять незлагоду, гостинні; у них завжди знайдеться хліб-сіль, які щиро пропонуються кожному гостеві.

Західноукраїнський учений-мандрівник Яків Головацький у своїй праці «Мандрівка по Галицькій та Угорській Русі» (1839 р.) відзначає гостинність західних українців. Він пише, що українець-горянин вважає ганьбою взяти плату з подорожнього, якого прийняв як гостя на ніч. Прийме гостя кожний господар, почастиє усім, що найліпшого має вдома. Але плати не візьме навіть найбідніший. Всякому подорожньому, «хто ступить до хати і скаже, звідки, куди, в якій справі мандрує, господар дасть і хліба, і масла, і страви, і всього, що має».

Але власне історія вітчизняної готельної справи бере свій початок з епохи Середньовіччя. Одними з перших притулків для подорожніх були «гостині двори», які будувались у великих містах для іноземних купців. Їх поява пов'язана з розвитком торгівлі на Русі, яка була перехрестям торговельних шляхів між Західною Європою і Сходом, Півднем і Північчю. У

X-XII ст. на Русі розрізняли два види торгівлі: внутрішня («купівля») та міжнародна («гостьба»), а іноземних купців називали «гості». Будинки та крамниці «гостей», об'єднані в єдине подвір'я, називалися «гостинними дворами». «Гостинні двори» були в Архангельську, Пскові, Володимирі, Києві. У Києві були «вірменське подвір'я», «генуезьке подвір'я», «венеціанське подвір'я», «жидівське подвір'я», «лядське подвір'я», «грецьке подвір'я» з гостинними домами. Поступово житлова частина відділилася від торговельної та отримала назву «гостиниця». Звідси і бере початок російська назва «гостиница».

У період володарювання Золотої Орди (XIII-XIV ст.) на Русі виникають заїжджі двори для чиновників і гінців великого хана, які подорожують у службових справах. Монгольські хани надавали великого значення стану шляхів, від яких залежало швидке та налагоджене управління величезною імперією. На відстані приблизно 40 км були збудовані стадії – так звані «янби» або «ямби» (у російському варіанті «ями»), забезпечені запасами свіжої провізії, ліжками з чистою білизною та всім необхідним для подорожнього. Величезні володіння Золотої Орди були вкриті мережею таких «ямів», де зупинялись, міняли коней та відпочивали гінці великого хана. При кожній «ямі» були стайні з кіньми і в кожному такому станційному будинку був наглядач, який слідкував за тим, щоби коні були завжди наготові.

Наші предки згодом перейняли ямську службу у монголів. У XV ст. у Московській державі був створений так званий Ямський приказ, що відав ямською, тобто поштовою справою на Русі (з 1723 до 1781 р. Ямська канцелярія). На початку XVIII ст. на Русі з'являються «поштові тракти» – лінії далекого кінного зв'язку, що з'єднували Москву з Петербургом, Ригю, Архангельськом, Псковом, з поштовими станціями та заїжджими дворами на них. Ці поштові тракти обслуговувались ямщиками, що перевозили пошту, подорожніх і вантажі. Зі збільшенням й удосконаленням мережі шляхів збільшується і кількість цих закладів, на початку XIX ст. у Російській імперії було вже 3200 поштових станцій та заїжджих дворів. Їх описання зустрічаються у творах письменників О. Радищева, О. Пушкіна, М. Гоголя.

У той же час при поштовому відомстві почали організовувати готелі, першим відомим з яких був заснований у 1715 р. готель у Санкт-Петербурзі. Спочатку в готелях розміщувались в основному іноземні гості. За часів Петра I готелі використовувались також для прийомів і асамблей.

Розміщення надавали також заклади, де основною послугою спочатку був продаж їжі та хмільних напоїв. У Росії це були трактири, в Україні – шинки та корчми, які будували на торговельних і чумацьких шляхах. Плата за проживання тут була невеликою, але й умови далекі від комфортних. «Перед козаками показався шинок, що повалився на одну сторону, наче баба, що повертається з веселих хрестин... Двір був заставлений весь чумацькими возами; під повітками, в яслах, у сінях, один скрутившись, інший розкрутившись, хропли, як коти».

З прийняттям християнства посилюються культурні й релігійні зв'язки

Русі з країнами християнського світу, великого розвитку набуває паломництво. В Україні до паломників ставилися дуже шанобливо. Паломники могли зупинятися у приватних будинках і садибах, де їх охоче приймали, а також у «странноприймних» будинках при церквах і монастирях, де нічліг був переважно безкоштовним, рідше вимагав посильного пожертвування. Ось як описується «странноприймниця» Києво-Печерської лаври в путівнику 1910 р.: «Сучасний Лаврський странноприймний двір знаходиться на тому самому місці, де ще преподобний Феодосій, улаштовувач монастирів, заклав основи богадільного будинку з церквою св. Стефана. На дворі розміщуються 14 кам'яних корпусів із загальними палатами та особливими кімнатами для богомольців. В усіх приміщеннях на странноприймному дворі підтримується чистота та порядок, рівно як і тиша, тут у странноприймних корпусах Лаври завжди можна мати пісню їжу за помірну платню, рівно як чай та хліб».

У цьому ж путівнику упорядник протоієрей Ф. Титов пише, що в Михайлівському монастирі теж є странноприймниця, а також готель для приїжджих.

На рубежі XVIII і XIX ст. у столицях Російської імперії, а згодом і в губернських та повітових містах починають масово будувати невеликі, як правило, двоповерхові готелі з внутрішнім двором для постою коней та екіпажів. При них облаштовувались також невеликі ресторани або трактири. У більшості своїй вони не відзначались комфортом і перебували в антисанітарному стані. Ось опис такого губернського готелю з повісті М. В. Гоголя «Мертві душі». «Покій був відомого роду, адже бувають готелі в губернських містах, де за два карбованці на добу проїжджі отримують покійну кімнату з тарганами, що виглядають, як чорнослив, з усіх кутів, і дверми до сусіднього приміщення, завжди заставленими комодом... Зовнішній фасад готелю відповідав його нутрошам: він був дуже довгий, на два поверхи, нижній не був отинькований та залишався в темно-червоних цеглинах, ще більш потемнілих від погодних змін і бруднуватих уже самих по собі; верхній був пофарбований вічною жовтою фарбою; внизу були крамнички з хомутами, мотузками та бубликами». Кімнати в таких готелях були «темні як конурки, матраци убиті та пласкі, як млинець» і «так само замаслені».

Наприкінці XIX – на початку XX ст. у Російській імперії починає бурхливо розвиватись велика промисловість, закладаються основи капіталістичного виробництва. З другої половини XIX ст. починається будівництво залізниць, зростають міста. Так Москва в 1862 р. нараховує 360 тис. мешканців, у 1912 р. – вже 1600 тис. Активно втілюються в життя ідеї технічного прогресу, вдосконалюється будівельна техніка.

Зростає і кількість готелів, підвищується їх якісний рівень. Якщо у 1818 р. в Москві існувало всього 7 готелів, то в 1915 р. їх було вже 121, у Петрограді – 176. Напередодні революції 1917 р. у Російській імперії нараховувалося близько 5000 готелів, не рахуючи заїжджих дворів і трактирів. Всі вони приватні, комерційного характеру.

У столичних містах Російської імперії будуються великі фешенебельні

готелі. У 1878 р. мануфактурист купець-мільйонер Корзинкін збудував у центрі Москви на вулиці Охотний ряд п'ятиповерховий готель «Великий Московський», згодом «Гранд-Готель» з розкішним рестораном. У 1883 р. французький кухар Олів'є та московський багач Пегов заснували «Товариство готелів «Ермітаж-Олів'є» на Трубній площі з великим рестораном, кухнею та садом. Московський пекар Філіппов перебудував свій 6-поверховий будинок на Тверській вулиці під «Люкс-готель» на 400 номерів. У 1898-1903 рр. Петербурзьке акціонерне товариство побудувало у Москві готель «Метрополь».

Великі готелі будуються й у Петербурзі: готель «Асторія» на 350 номерів з першокласним рестораном, «Європейський», «Селект» на 200 номерів; виникають готелі з ресторанами у Нижньому Новгороді, де проводяться знамениті Нижньогородські ярмарки.

На курортах Російської імперії з'являються готелі, які за архітектурою нагадують замки, альпійські будиночки. В основному це невеликі готелі, які обслуговувались родиною власника і прислугою, яку винаймали на сезонний період (покоївки та коридорні). Але будуються й великі готелі, такі як «Кавказька Рив'єра» у Сочі (1902 р.), що мала власну електростанцію.

У 1916 р. більша частина великих і добре обладнаних готелів належить і контролюється 10 акціонерними товариствами. Тільки у Москві діють 8 акціонерних товариств із загальним капіталом 6 млн. рублів.

Але більшість готелів Російської імперії маленькі, погано обладнані. Вони будуються за становою ознакою, про що говорять і їх назви: «Князівський двір», «Купецьке подвір'я», «Діловий двір», «Думська біржа» тощо. Часто невеликі й убогі готелі мали пишні назви європейських країн та міст: «Італія», «Неаполь», «Брістоль», «Болгарія» тощо. Поряд з ними існують мебльовані кімнати — так звані «номери», монастирські готелі та «странноприймниці», заїжджі двори та просто «нічліжки» («нічліжні будинки») для найбільш бідних.

Класичним зразком «нічліжок» були будинки у Москві на Хитровому ринку. З них найбільш відомим був будинок Кулакова («Кулаковка»). В його 64 нічліжних квартирах офіційно було 767 місць, а ночувало іноді до 3000 осіб. Спали де тільки було можливо: під нарами, у проходах. Ця і подібні нічліжки описані у книзі російського письменника і журналіста В. Гіляровського «Москва та москвичі», в п'єсі російського письменника М. Горького «На дні».

Історичний розвиток готельного господарства України цього періоду можна дослідити найбільш детально на прикладі Києва (столиці Південно-Західного краю, як тоді називали Правобережну Україну), Одеси (центру портової зони безмитної торгівлі «порто-франко») та Криму (курортної зони Російської імперії).

Після прокладення у 70-х роках XIX ст. Києво-Одеської і Києво-Курської залізниць та з розвитком пароплавства на Дніпрі Київ перетворився на важливий транспортний вузол. Згодом Південно-Західна залізниця з'єднала Київ з Варшавою і Петербургом, Харковом і Миколаєвом, Московсько-

Воронезька – з Москвою. На початку ХХ ст. були відкриті залізничні лінії від Києва до Полтави, Криму, до західних кордонів Російської імперії. У місті розвивається велика промисловість: у 1862 р. інженером Ф. Донатом на Звіринці заснований металообробний і чавуноливарний завод; у 1868 р. виникли Головні залізничні майстерні, в 1877 р. – майстерні з ремонту пароплавів. На Шулявці почав працювати завод Греттера і Криванека (у радянські часи «Більшовик»). У 1887 р. у Києві було вже 17 підприємств з кількістю робітників на кожному більше ста і безліч дрібних підприємств. Крім того в Києві знаходилися представництва десятків цукрових заводів і Всеросійське товариство цукрозаводчиків, що надавало йому статусу «цукрової столиці» імперії. Починає діяти біржа, виникають банки та кредитні установи, проводяться великі ярмарки та виставки.

Зростає благоустрій міста. У 70-72-х роках споруджено міський водогін, з 1894 р. обладнано каналізацію. Почала діяти перша електростанція для освітлення вулиць та роботи транспорту. У 1892 р. в Києві з'явився перший у Російській імперії та другий в Європі електричний трамвай.

Стрімко збільшується населення Києва, протягом другої половини ХІХ ст. його кількість зросла майже в 4,5 рази. Так, у 1861 р. у місті було 65 тис. мешканців, а у 1897 р – вже 247,7 тис.

Все це викликає наприкінці ХІХ ст. справжню будівельну лихоманку. У тому числі швидко зростає кількість готелів.

До 1880 р. в Києві було всього 15 готелів. З них найбільшими були монастирські – готель для прочан при Михайлівському монастирі по вул. Трьохсвятительській, «Зелений готель», побудований у 1803-1805 рр., який належав Лаврі та користувався популярністю не тільки у паломників. У різний час тут зупинялись О. С. Грибоєдов, А. З. Муравйов, М. Вовчок. Тепер це житловий будинок на вул. Московській, 30.

У період «будівельної лихоманки» – останні 20 років ХІХ ст. – у Києві було побудовано 64 готелі. У 1913 р. їх було 80, з них 25 на Хрещатику та прилеглих до нього вулицях. Напередодні революції у готельному господарстві Києва можна виділити такі ж типи готельних підприємств, як і в цілому в Російській імперії.

Передусім це великі фешенебельні готелі. «Для заможних людей залишаються на вибір п'ять готелів: «Європейський», «Грандготель», «Французький» («Hotel de France»), «Континенталь» і готель «Савой», – написано у київському путівнику 1910 р. – «Кімнати в цих готелях коштують від 1 крб., 1 крб. 50 коп. до 12 крб.».

Готель «Європейський» був найкращим вибором для людей заможних, які не любили «шумного життя». Він знаходився на Царській (тепер Європейській) площі, мав один з найкращих ресторанів у місті, свого представника на вокзалі та зручну карету для доставки клієнтів до готелю чи з готелю на вокзал. Більш популярним, але й більш «шумним» був «Грандготель» на 110 номерів у центрі Хрещатика поблизу поштової контори (нині Майдан Незалежності). Він мав власний омнібус на вокзалі, першокласний

ресторан і «всі зручності великого і дорогого готелю». Неподалік знаходився теж першокласний «Hotel de France», а на Миколаївській вулиці (нині вулиця архітектора Городецького) у 78-80-х роках архітекторами Е. Брадтманом і Г. Шлейфером був збудований великий (на 100 номерів) готель «Континенталь» для дуже заможних людей. У 1941 р. при відступі з Києва радянських військ «Континенталь» було висаджено у повітря, на його місці тепер Оперна студія Національної музичної академії.

На початку ХХ ст. на Бібіковському бульварі (нині бульвар Т. Шевченка) були збудовані готелі «Палас» та «Марсель», у 1953 р. об'єднані в єдиний готель «Україна», нині «Прем'єр Палац» (бул. Т. Шевченка, 5). У готелі «Марсель» було обладнано перший у готелях Києва механічний ліфт.

Великі багаті готелі мали вишколену прислугу та пропонували постояльцям екіпажі для поїздок містом, окремих кабінет у ресторації, а в номерах – ванну, телефон, гарячу воду, парове опалення, їжу можна було отримати в номер, але зазвичай гості обідали у ресторані готелю.

У ресторанах першокласних готелів обід коштував у середньому 2 карбованці. Працювали кухарі з Франції, Німеччини, Австрії, Польщі, які готували фірмові делікатеси. У великих готелях були льохи з винами. Одним з найдорожчих ресторанів у цей час був ресторан готелю «Метрополь» купця Дьякова, користувалися популярністю також ресторани готелів «Бель-Вью», «Європейський», «Гранд-готель», «Оріон» та «Континенталь».

У великих готелях були магазини, працював цілий штат посильних, які виконували дрібні побутові доручення постояльців і могли працювати на них подово або навіть помісячно за відповідну плату. Посильних постачали готелям дві контори на Хрещатику – Миновича і Шпигановича. Великих готелів у Києві було порівняно небагато. Набагато більше було готелів «середньої руки», «другокласних»: готель Гладинюка, «Ермітаж», «Ліон» та «Італія» на Фундуклеївській (нині Б. Хмельницького); «Франсуа» на Театральній площі (у радянські часи готель «Театральний»); «Прага» та «Північний» на Володимирській; «Берлін», «Оріон», «Імперіаль» на В. Васильківській; «Сан Ремо» і «Росія» на Думській площі (нині Майдан Незалежності); «Версаль» на Прорізній; «Люнівер» на Інститутській; «Великий Національний» та «Пале-Рояль» на Бессарабці. Як і російські, ці готелі використовували пишні французькі назви або назви країн і міст Європи.

Крім готелів у Києві існували також «мебльовані кімнати» або «нумери», сервіс в яких часто не поступався хорошим готелям другого класу. У таких «мебльованих кімнатах», які знаходилися в центрі міста: «Нумери Іваницького» на Золотоворітській, 6, «Афанасіївські» на Терещенківській, 11, «Брістоль» на Миколаївській площі (нині Івана Франка), 4, «Познякова» на Малій Житомирській, 3, кімнати коштували недешево. Але в багатьох невеличких готелях і «мебльованих кімнатах», що знаходилися біля вокзалу або біля святинь Подолу, номери були значно дешевшими і коштували 30-40 копійок за добу.

Для невибагливої публіки, особливо для тих, хто прибував до Києва на

тривалий час, існували «заїжджі двори» та «подвір'я», а для богомольців недорогі або зовсім безплатні «странноприймниці» Свято-Успенського, Києво-Печерського, Софійського, Михайлівського, Покровського та Братського Богоявленського монастирів.

Були в Києві й «нічліжні будинки» («нічліжки»), або як їх називали «народні будинки» для бідноти, що будувалися коштом заможних громадян і меценатів Терещенків, Ханенків. У жовтні 1885 р. прийняв перших пожителів народний будинок Миколи Терещенка поблизу Бессарабського ринку (зруйнований у ході реконструкції вулиці Басейної на початку 90-х років XX ст.). Він мав три поверхи і міг прийняти 500 постояльців, але часто тут ночувало більше 600. Побудова його обійшлася М. Терещенку в 60 тис. крб., ще стільки ж він виділив на утримання будинку. «Наприкінці століття у Києві було 12 нічліжок на 1280 місць, тисяча з яких у двох будинках Миколи й Федора Терещенків. До того ж інші приватні притулки брали 5 копійок за ночівлю, а ці були безкоштовними».

В Одесі – столиці «порто-франко» Російської імперії – напередодні революції 1917 р. було 34 готелі й 6 заїжджих дворів. Більшість з них були середнього рівня з гучними європейськими назвами – «Лондонський», «Марсель», «Франція» або з такими, що вказували на статус мешканців – «Купецький», «Біржа» тощо.

Велике будівництво курортних готелів проводиться у Криму, починаючи з середини XIX ст. У цей час Крим стає популярним місцем відпочинку, а його містечка перетворюються на модні курорти. У 1843 р. затверджується проект забудови Ялти, яка раніше була маленьким поселенням і отримала статус міста тільки у 1837 р. Згідно проекту у місті починається будівництво фешенебельних готелів, великих магазинів, лікарень і приватних дач. У 1915 р. у місті працюють 14 готелів на 800 номерів, 5 пансіонатів і 3 комфортабельних приватних санаторії. Будуються готелі, санаторії та пансіонати в Євпаторії, Саках, Судаку, Сімеїзі. У Севастополі в 1890 р. було 14 готелів і 5 пансіонатів.

Великі готелі надавали розкішні номери від 1 до 15 карбованців за добу з «безкоштовним електричним освітленням» та автомобілями для перевезення пасажирів і багажу, другорядні готелі пропонували номери з балконами та «чудовим краєвидом», але за значно меншу платню – від 75 копійок на добу. За 100 карбованців і вище можна було винайняти віллу на березі моря, де гарантувалися «здорове повітря, спокій і посилене харчування».

Крім дорогих дач, пансіонатів, санаторіїв і готелів пропонувалося розміщення у невеличких будиночках та помешканнях, малопридатних для житла. У цей час Крим є не тільки модним курортом, але й осередком гірського туризму. Після створення у 1890 р. Кримського гірського клубу на Чатир-Дазі було побудовано перший туристський притулок, де зупинялися члени клубу, а також всі бажаючі відвідати печери Бінбаш-Коба та Суук-Коба, що знаходилися поблизу. Сторож притулку повинен був надавати послуги з приготування їжі, чаю, забезпечувати бажаючих свічками, постільною білизною тощо, за що одержував платню за таксою, що періодично

затверджувалася правлінням Кримського гірського клубу.

Таким чином, на початку XX ст. структуру готельного господарства України складали великі фешенебельні готелі у великих містах і на курортах, де існували також санаторії, пансіонати, вілли і притулки, а також готелі другого класу, мебльовані кімнати, заїжджі двори та странноприймниці, нічліжні будинки.

Після 1917 р. та встановлення радянської влади в Україні історія вітчизняного готельного господарства розвивалася переважно в рамках розвитку готельного господарства СРСР.

У 1918 р. декретом радянського уряду готелі були націоналізовані й передані у відання місцевих органів радянської влади. У перші пореволюційні роки більшість готелів використовується не за їх прямим призначенням. Частину готелів віддають під житло робітникам і службовцям, частину використовують під різні державні заклади й установи. Це обумовлювалося передусім складними соціально-побутовими умовами в країні та порівняно високим рівнем благоустрою готельних будинків. Так, московські готелі «Національ» та «Метрополь» послідовно у 1918-1919 рр. використовувались як місце роботи радянського уряду (ВЦВК) та проживання його членів. У «Націоналі» у 107 номері проживав В.І. Ленін, у «Метрополі» – Я.М.Свердлов. У петербурзькому готелі «Європейський» був обладнаний приймальник-розподільник для безпритульних дітей. Подібні процеси відбувались і в українських містах до кінця 20-х років.

З початком відбудови господарства у рамках перших державних п'ятирічних планів починається й планомірний розвиток готельної справи. У містах проводиться інвентаризація готельного фонду, невеликі, погано пристосовані для готелів будинки зносяться або використовуються з іншою метою, придатні готелі відбудовуються та передаються за призначенням. Так, у Києві на початку 1930-х рр. були відбудовані та введені в дію 10 готелів на 694 номери, серед яких такі відомі як «Франсуа», «Ермітаж», «Імперіаль», «Гранд-готель» та «Палас». У 1928 р. розроблено та затверджено «Положення про комунальні трести», в якому остаточно було закріплено підпорядкованість готелів місцевим радам, запропоновано їх типовий статут. Таким чином, був визначений юридичний статус готелів, з'явилися так звані «комунальні готелі».

Серед відомчих готелів найбільша їх кількість перебувала у віданні «Інтуриста», який отримав власну матеріальну базу після об'єднання у 1933 р. з ВАТ «Готель». ВАТ «Готель» для прийому іноземних гостей було створено в 1932 р. з найкращих готелів, таких як «Національ» і «Метрополь» у Москві, «Асторія» та «Європейський» у Санкт-Петербурзі (Ленінграді), «Червоний» та «Лондонський» («Одеса») в Одесі. У Києві «Інтуристу» належали готель «Ермітаж» («Інтурист»), «Україна» (нині «Прем'єр Палац»), у Львові – «Жорж», у Ялті – «Ореанда» і «Таврида». Всі ці готелі були побудовані наприкінці XIX – на початку XX ст. У 1938 р.

«Інтурист» мав у своєму розпорядженні 27 готелів на 2778 номерів і 26 ресторанів на 5713 посадкових місць. Для потреб внутрішнього туризму

наприкінці 30-х років в СРСР існувало 165 будинків туриста, 50 турбаз, 12 туристичних готелів, 24 стаціонарних табори, 19 притулків, туристські кемпінги та сезонні стоянки.

У 30-ті роки розробляються перші типові проекти готелів – спочатку на 50-100 місць, згодом більших, на 150 місць. Підвищується благоустрій готелів – частина номерів оснащується умивальниками, з'являються багатокімнатні номери, заклади харчування при готелях, збільшується кількість послуг. Починається будівництво великих, добре обладнаних готелів у столиці СРСР Москві («Москва», 1935 р., 600 номерів на 866 місць, «Київський», «Північний» – по 600 місць) та у містах великих індустріальних будівництв – Ростові-на-Дону, Свердловську (тепер Єкатеринбург), Челябінську, Іркутську, Горькому (тепер Нижній Новгород) та Сталінграді (тепер Волгоград). У 1940 р. готелі існують у більш ніж половині міст СРСР – 669 міст з 1246 мають готелі. Київські готелі у 1941 р. могли одночасно розмістити 1370 осіб.

Величезними були збитки, завдані готельному господарству СРСР під час Другої світової війни. Особливо постраждало готельне господарство окупованої України, майже всі великі готелі були знищені. У Києві на Хрещатику було зруйновано п'ять великих готелів. У перші повоєнні роки починається відбудова (там, де це є можливим) готельних об'єктів, будівництво нових закладів. У 1950 р. готельний фонд СРСР вже досягає довоєнного рівня та з цього часу поступово збільшується, розширюється його географія, будуються готелі у Прибалтиці та Середній Азії, Закавказзі й Молдові. У Києві вже у лютому 1944 р. Раднарком УРСР прийняв постанову № 63 «Про відновлення готельного фонду м. Києва і доведення до санітарного стану існуючих готелів». Готелі відроджуються вже під новими назвами («Франсуа» – «Театральний», «Марсель» – «Дніпро», «Західна Україна» – «Україна», «Червоний Київ» – «Київ» тощо). Процес перейменування готелів мав місце і в подальшому розвитку готельного господарства Києва та України.

Проблеми відбудови й подальшої розбудови народного господарства, його поступове перетворення на єдиний народногосподарський комплекс вимагали великої кількості готельних місць, що зумовило масове будівництво готелів, але у своїй більшості низького рівня якості.

У 1960 р. в СРСР було 1476 готелів на 137 тис. місць (у 1364 містах з 1685). У столиці СРСР Москві у 1956 р. відкривається Всесоюзна сільськогосподарська виставка, що пізніше перетворилася на Виставку досягнень народного господарства СРСР. Для учасників та відвідувачів виставки будується ціле готельне містечко – готелі «Восток», «Заря», «Останкіно», «Алтай», «Золотий колос», «Турист» – всього 60 корпусів на 25 000 місць. Їх рівень дає уяву про рівень готельного будівництва 1950-х р.р. Це були готелі типу гуртожитків з багатомісними номерами, з низьким рівнем благоустрою, без технічних і санітарно-технічних зручностей, погано обладнані. Такий же рівень благоустрою мав і готель «Золотий колос» у Києві, збудований для відвідувачів Виставки передового досвіду України

в 1958-1961 роках.

Поряд з великим будівництвом готелів низького рівня комфорту, характерним для 1950-х рр., у столиці СРСР Москві будуються висококомфортабельні готелі монументальної архітектури, що відрізняються розкішним оздобленням інтер'єрів та обладнанням номерів: «Радянський» (1952 р.), «Ленінградський» (1955 р.), «Україна» (1957 р., 1470 місць). Через архітектуру й оформлення цих готелів знайшло своє відображення бажання увічнити славу й міць країни-переможниці у великій війні.

З 1956 р. починається розвиток масового іноземного туризму в СРСР, швидкими темпами розвивається туризм внутрішній, молодіжний. Вони вимагають оновлення та розбудови існуючої бази. Перша всесоюзна класифікація готелів у 1952 р. показала їх невідповідність світовим вимогам – більшість з них були низького рівня комфорту і лише поодинокі висококомфортабельні готелі («позарозрядні») могли приймати іноземних гостей, забезпечуючи їм необхідні умови. Тому 60-ті рр. XX ст. в історії вітчизняного готельного господарства були періодом широкої модернізації готельної бази. У готелях запроваджуються системи холодного та гарячого водопостачання, монтуються ліфти, переоформлюються вестибюлі, відкриваються пункти харчування, упорядковується територія; у номерах обладнуються збірно-розбірні кабінки санвузлів, з'являються номери підвищеної комфортності тощо. Наприкінці 1960-х рр. у вітчизняній готельній практиці складається комплекс вимог до готельного стандарту: сучасний комфорт, велика площа різного роду громадських приміщень, набір різних видів номерів, розвинена мережа харчоблоків і торговельних закладів, упорядкована територія, наявність автостоянки, достатній асортимент додаткових послуг.

Поряд з модернізацією існуючих готелів активно будують нові. За період з 1961 до 1972 р. в Україні збудовано 56 готелів. Станом на 1972 р. в Україні існує близько 800 готелів на 73300 місць, з них 92-у сільських населених пунктах, 366 у селищах міського типу і 399 у містах. Значно менше на цей час мотелів, лише 5 і 6 кемпінгів. Усього до середини 1970-х рр. в Україні збудовано 97 готелів на 11079 місць у Києві, Донецьку, Сімферополі, Львові, Харкові, Івано-Франківську та інших містах. Порівняно з 1956 р. кількість готелів зросла майже на 165 %, місць у них збільшилось у 3,5 рази. У 1960-ті рр. у Києві збудовано готель «Дніпро» та мотель-кемпінг «Пролісок», готелі «Москва», «Мир», «Дружба», у Харкові – готель «Інтурист».

1970-80-ті рр. в історії готельного господарства СРСР період різких якісних змін. У цей час остаточно складається єдиний народно-господарський комплекс у країні; з'являються великі господарські об'єднання; промисловість, сільське господарство, будівництво стають на індустріальну основу. Відповідно збільшується кількість поїздок людей з діловою метою. Підвищення якості життя населення, збільшення кількості вільного часу стимулюють розвиток внутрішнього туризму. Мирні ініціативи, що знаходять своє відображення у підписанні низки угод про обмеження озброєнь, у

«Програмі миру», прийнятій в СРСР у 1975 р., у Нараді з безпеки й співробітництва в Європі (Гельсінкі, 1975 р.), в якій СРСР взяв участь, стимулюють розвиток іноземного туризму і міжнародних туристичних обмінів. Зростає потреба у великій кількості готелів сучасного якісного рівня, який будівельна техніка того часу вже може забезпечити. У 1970-ті – на початку 1980-х рр. спостерігається справжній «бум» готельного будівництва. Кількість готелів у СРСР за цей час зростає більше ніж удвоє: з 4 296 у 1972 р. до 8 139 – у 1985 р. та 8 890 – у 1988 р. У середині 80-х років 86 % міст СРСР мають готелі. Значно підвищується рівень комфортності готелів, їх інженерно-технічний благоустрій. Будуються великі готельні комплекси покращеної архітектури. Готелі нагороджуються преміями й дипломами за архітектуру. У 1978 р. на IV Всесоюзному огляді досягнень радянської архітектури такої премії був удостоєний київський готель «Київ».

Більшість готелів будуються вже як комплекси, до складу яких обов'язково входить харчоблок, інколи – конгресний або рекреаційний блок. Поряд з готелями активно будуються додаткові засоби розміщення.

Якщо до 1970-х рр. будівництвом готелів в основному займаються місцеві комунальні органи, у 1970-80-ті рр. переважаючими темпами будуються відомчі готелі, в основному це готелі туристських відомств: «Інтуриста», ЦБТЕ, «Супутника». У 1985 р. питома вага комунальних готелів у загальному готельному фонді складала 71 %, у 1988 р. – вже 58 %. Готельна база «Інтуриста» збільшилася з 25 готелів у 1970 р. до 73 готелів у 1988 р., серед яких такі висококласні українські готелі як «Ялта» в Ялті (4 зірки), «Інтурист» у Києві (4 зірки), тризіркові «Русь» і «Либідь» у Києві, «Запоріжжя» у Запоріжжі, «Чорне море» в Одесі, «Закарпаття» в Ужгороді, «Дністер» у Львові, «Черемош» у Чернівцях. Матеріальну базу «Інтуриста» складали також 13 мотелів, 11 кемпінгів – загалом на 55 тис. місць в усіх засобах розміщення, з них 10 096 місць в Україні. Деякі з готелів будуються за участю зарубіжних фірм. Це «Космос» у Москві (збудовано французькою фірмою «Сефрі»), «Віру» в Таллінні (за участю фінських будівельників), «Олімпія» – також у Таллінні (шведські фірми). В Україні готель «Ялта» в Ялті збудований за участю югославських будівельників, готелі «Черемош» у Чернівцях і «Закарпаття» в Ужгороді – угорських, готель «Інтурист» у Києві – польських. Кількість закладів розміщення ЦБТЕ зросла з 300 об'єктів на 65 тис. місць у 1965 р. до 627 на 300 тис. місць у 1989 р. Система «Супутника» включала 20 молодіжних центрів і таборів, 7 молодіжних готелів.

Збільшення готельної бази та зростання вимог до її якості вимагали нового підходу до нормативно-правової бази її організації та управління. У серпні 1977 р. виходить постанова «Про заходи з подальшого покращення обслуговування населення в готелях». У результаті цієї постанови змінюються будівельні стандарти, переглядається якісна оцінка наявної бази, збільшується кількість додаткових послуг. У 1979 р. прийнято нові «Будівельні норми та правила», 2 березня 1979 р. «Положення про віднесення готелів до розрядів, а номерів у них до категорій» – нова класифікація готелів у СРСР, яка після змін

і доповнень 1984 р. діяла до початку 1990-х рр.

У 1970-80-ті рр. остаточно складається система управління готелями в СРСР. Комунальні готелі були підприємствами подвійного підпорядкування. Безпосередньо господарське управління готелями здійснювали виконкоми місцевих рад через свої управління, відділи та комунальні комбінати в залежності від величини міста, кількості готелів у ньому, їх місткості тощо. У Києві роботою готелів керувало Управління комунального та побутового обслуговування Київського міськвиконкому, у складі якого був відповідний відділ. У великих обласних центрах були створені виробничі об'єднання готельного господарства (ВОГГ), до складу яких входили міські готелі. У невеликих містах готелі підпорядковувались безпосередньо відділам комунального господарства, а в маленьких містечках вони входили до складу комбінатів комунальних підприємств.

З іншого боку, республіканські міністерства житлово-комунального господарства керували роботою готелів через розробку нормативів, правил, інструкцій, контроль роботи місцевих комунальних органів. Керівництво комунальними готелями України в Міністерстві житлово-комунального господарства УРСР здійснювало Управління з експлуатації та розвитку підприємств комунального обслуговування населення, у складі якого працював відділ, що безпосередньо відав роботою комунальних готелів республіки.

Відомчі готелі управлялися структурними підрозділами відповідних відомств. Готельне будівництво в СРСР досягає піку в 1980 р. – рік проведення XXII Олімпійських ігор. Тільки в Москві напередодні Олімпіади було здано в експлуатацію 27 тис. нових готельних місць. У Києві до Олімпійських ігор були збудовані готелі «Русь» і «Братислава».

Розпочинається підготовка професійних кадрів для готельного господарства. Спочатку в рамках навчально-курсів комбінатів (для працівників масових професій) та факультетів підвищення кваліфікації (для керівників і спеціалістів). У Харківському технікумі зеленого господарства в 1967 р. вперше в СРСР з ініціативи Міністерства житлово-комунального господарства України біло створено спеціальність 1740 «Готельне господарство» денної форми навчання, в 1980 р. – заочної форми навчання, де получали освіту практичні співробітники середньої ланки для готелів всієї готельної галузі СРСР. Згодом створюються спеціалізовані навчальні заклади. У 1978 р. у Києві відкрито технікум готельного господарства, який готує спеціалістів середньої ланки для готелів у масштабі всієї України.

У той же час у готельному господарстві країни намітилася низка негативних тенденцій. Наприкінці 80-х років темпи готельного будівництва значно знизилися, з'явилися «довгобуди». Забезпеченість готельними місцями складала 2,5 місця на 1 тис. жителів, що є дуже низьким показником. Нестача готельних місць і відсутність економічних стимулів в управлінні персоналом породжували штучний дефіцит готельних місць, на основі якого процвітали корупція, хабарництво. Відсутність зацікавленості персоналу в результатах роботи, орієнтації на споживача призводили до інерції, небажання

розширювати асортимент послуг, підвищувати культуру обслуговування. Готельне господарство перетворилося на збиткову галузь, часто існувало на державних та відомчих дотаціях. Екстенсивний підхід до організації праці призвів до розростання управлінського апарату на всіх рівнях, що знов таки мало негативні наслідки для економіки готельних підприємств. Відсутність достатньої мотивації в роботі разом з низькою компетенцією кадрів породили той самий потворний «радянський сервіс», що викликав стільки нарікань у іноземних туристів. Робота у готелях вважалася престижною, тому часто приваблювала випадкових людей, що не мали спеціальної освіти, процвітав протекціонізм. Дуже повільно запроваджувалася сучасна техніка, зокрема комп'ютерна, низьким був ступінь механізації праці. Навіть прийняття в 1985 р. «Комплексної програми розвитку виробництва товарів народного споживання і сфери послуг на 1986-2000 рр.», націленої на вирішення багатьох проблем, було черговим плановим командним заходом і не принесло бажаних результатів.

1.2 Готельне господарство України на сучасному етапі

Початок 90-х років ознаменував новий етап розвитку готельного господарства у незалежній Україні. Він розпочався цілою низкою проблем. Через припинення належного фінансування припиняється й готельне будівництво. Після розвалу СРСР та його монопольних структур виникають проблеми управління готельною базою. Втрачає чинність нормативна база діяльності готелів.

У другій половині 90-х років ситуація в готельній галузі почала стабілізуватися, хоча все ще залишалася незадовільною. З початку 1990-х рр. спостерігалася тенденція зменшення готельної бази. Якщо в 1993 р. в Україні було 1 654 готелі на 157 370 місць, то в 1994 р. – вже 1 466 на 140 013 місць. Ця тенденція продовжувалася й у другій половині 1990-х рр. Станом на 2001 р. база закладів розміщення в Україні (готелів, пансіонатів, будинків і таборів відпочинку) включала 4,5 тис. одиниць загальною місткістю 620 тис. місць, у тому числі 1 258 готелів на 100 677 місць. Зниження місткості готельної бази порівняно з 2000 р. склало 3,8 %. Готелі використовувалися під офіси, житло, але найчастіше зменшення кількості готелів в Україні відбувалося за рахунок закриття неефективно діючих підприємств. У період з 2002 р. до 2004 р. кількість готелів продовжувала знижуватись, хоча їх місткість коливалася незначно.

Починаючи з 2005 р., простежується збільшення кількості готелів у країні. У 2005 р. на території України функціонує вже 1 232 готельних підприємства місткістю 106 тис. місць, а на 1 січня 2007 р. – 1 269 місткістю 110,7 тис. місць.

Кількість готелів збільшилася за рахунок створення нових підприємств. Але ця тенденція мала нерівномірний характер по регіонах. Так, кількість готелів збільшилася у Луганській області на 23 одиниці, у Львівській на

10 одиниць, у м. Києві на 8, в Івано-Франківській області на 4, у Житомирській області на 3, в Автономній Республіці Крим на 3. У той же час відбулося скорочення кількості готельних підприємств у Запорізькій області на 5 одиниць, по 3 у Миколаївській, Одеській, Харківській і Черкаській областях і по 2 у Сумській і Херсонській областях. Зменшення кількості готелів відбувалося внаслідок їх ліквідації, продажу фізичним особам або перепрофілювання під житло.

Кількість осіб, що зупиняються в українських готелях, постійно зростає – з 2000 до 2006 р. вона збільшилася на 25,2 % і склала 4 196,2 тис. осіб. Більше половини з них зупинялися у готелях чотирьох регіонів – місті Києві, Львівській та Дніпропетровській областях та Автономній Республіці Крим. Серед гостей, обслугованих готелями України у 2006 р., 20,8 % (874,6 тис.) іноземців. Обсяг експорту готельних послуг у 2006 р. збільшився порівняно з 2005 р. на 32,5 % і склав 98,8 млн. дол. США.

Загальна сума доходів готелів та інших місць тимчасового проживання у 2006 р. склала 2 088 млн. грн., що на 920,3 млн. грн. (на 78,8 %) та на 592,5 млн. грн. (на 39,6 %) більше, ніж у 2004 та 2005 рр. відповідно. Трохи більше половини (59,5 %) всіх доходів надійшли від основної діяльності (плати за мешкання), 21,1 % – від надання додаткових послуг і 19,4 % – від інших видів діяльності.

У 2006 р. в експлуатацію було введено готелів на 2 045 місць (на 536 місць більше, ніж у 2005 р.) і туристичних баз на 600 місць. Обсяг прямих іноземних інвестицій у готельне господарство протягом 2006 р. збільшився на 38,5 млн. дол. США і становив на 1 січня 2007 р. 183 млн. дол. США – 0,9 % від загального обсягу прямих інвестицій в економіку України. Інвестиційні кошти надійшли з 28 країн світу.

Структура власності в готельному господарстві змінилась порівняно з радянським періодом, чому сприяли процеси корпоратизації та приватизації державної власності, що відбувалися в Україні протягом другої половини 90-х років. На початок 2000-х років 40 % українських готелів перебували у загальнодержавній і комунальній власності, 57 % – у колективній і 3 % – у приватній власності. З'явилися готелі у формі малих та спільних підприємств з іноземним капіталом: українсько-італійське підприємство – готель «Домус», українсько-американське – «Імпреса», українсько-канадське «Спартак» у Києві, українсько-канадське «Гранд-готель» у Львові та ін. Поряд з готелями і гуртожитками готельного типу існують мотелі, готельно-офісні центри та інші додаткові засоби розміщення – кемпінги, молодіжні бази і клуби з проживанням, але їх частка в загальній структурі готельного господарства України все ще досить мала.

Динаміка розвитку готельного господарства України впродовж 2010–2016 рр. відображена в таблиці 1. Виходячи з даних таблиці 1, можна стверджувати, що протягом останніх років відбувається укрупнення готелів та аналогічних засобів розміщення, а зменшення показників з 2014 р. порівняно з 2012–2013 рр. пов'язано з економіко-політичною та фінансовою нестабільністю країни. Підприємства готельного господарства функціонують здебільшого в

курортних зонах, або бізнес-регіонах, України. Найбільше підприємств готельного господарства знаходиться у Львівській, Одеській, Івано-Франківській, Закарпатській областях та Києві. Найменше готельних підприємств розташовано в Луганській області, а саме 0,9% від загальної кількості готелів та аналогічних засобів розміщення.

Таблиця 1 – Динаміка розвитку готельного господарства України за 2010–2016 рр.

Рік	Кількість підприємств готельного типу, од.		Кількість номерів, од.		Житлова площа усіх номерів, тис. кв. м	
	Абсолютне значення показника, од.	Темп зростання, %	Абсолютне значення показника, од.	Темп зростання, %	Абсолютне значення показника, од.	Темп зростання, %
2010	1 731	–	79 833	–	1 700,6	–
2011	3 162	182,7	76 986	96,4	1 624,6	95,5
2012	3 144	99,4	81 441	105,8	1 805,3	111,1
2013	3 582	113,9	89 685	110,1	1 996,1	110,6
2014*	2 644	73,8	69 237	77,2	1 604,8	80,4
2015*	2 478	93,7	54 219	78,3	1 338,5	83,4
2016*	2 534	102,3	55 062	101,6	2 187,4	163,4

* без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та частини зони проведення антитерористичної операції

Суттєву конкуренцію підприємствам готельного господарства, зокрема великим готелям, створюють фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які переважно утримують невеличкі готелі та є власниками приватних будинків і квартир. Вони пропонують відвідувачам повний спектр основних та додаткових готельних послуг за значно нижчої їх вартості. Питома вага таких підприємств у 2016 р. складала майже 61,3%.

Більшість великих готельних закладів мають організаційно-правову форму закритих чи відкритих акціонерних товариств. Створюються готельні об'єднання, асоціації, ланцюги. Першою спробою створення національного готельного ланцюга в Україні став «Premier Hotels International», до якого увійшли готелі «Прем'єр Палац» у Києві, «Ореанда» і в Ялті, «Дністер» у Львові, «Лондонський» в Одесі, «Star» у Мукачеві та готель «Космополіт» у Харкові. Низка готелів колишнього «Інтурист» входить до складу Державної акціонерної компанії «Україна туристична». Дочірніми підприємствами ЗАТ «Укрпростур» також є низка туристичних готелів. Але ці готельні об'єднання не мають єдиних стандартів, маркетингової політики та інших ознак готельного бренду.

Готелі України підключаються також до світових готельних асоціацій. Прикладом цього є приєднання двох українських готелів – «Донбас Палац» (Донецьк) та «Опера» (Київ) до асоціації Leading Hotels of the World, що є однією з найстаріших готельних організацій у світі, заснованою у 1928 р. Нині асоціація представляє більш ніж 430 готелів 80 країн світу, загальний потенціал яких перевищує 80 тис. номерів. Одним з головних завдань асоціації

є комплексне просування на світовий ринок готелів, що входять до неї. Вона пропонує своїм членам глобальну мережу продажу й маркетингу під єдиним брендом при збереженні індивідуальної неповторності кожного готелю. Відкриття у Києві представництва асоціації сприятиме підвищенню іміджу країни на міжнародному туристичному ринку.

Отже, проведений аналіз динаміки кількості готелів в Україні, а також тенденції зміни готельного фонду дає змогу зробити висновок, що ця галузь економічної діяльності є перспективною сферою капіталовкладень, оскільки розвивається досить швидкими темпами, зумовлює рівень зайнятості у відповідних регіонах, створює матеріальну базу для розвитку туризму. Але останніми роками підприємства готельного господарства розвиваються в негативних умовах, зокрема нестабільній економіко-політичній ситуації країни, що призводить до зниження туристичної та бізнес-активності, дефіциту фінансування, відсутності привабливих для будівництва готельних комплексів земельних ділянок, довгої окупності таких проектів тощо. Поліпшенню ситуації сприятимуть розробка програми розвитку готельного та туристичного бізнесу, пошук фінансових джерел та створення сприятливого інвестиційного клімату.

ТЕМА 2 КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ЗА ФУНКЦІОНАЛЬНИМ ПРИЗНАЧЕННЯМ ТА РІВНЕМ КОМФОРТУ

2.1 Види класифікацій засобів розміщення за їх функціональним призначенням.

2.2 Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту.

2.1 Види класифікацій засобів розміщення за їх функціональним призначенням

Категорія готельного підприємства, рівень комфорту, що пропонується клієнтам, суттєво впливають на організацію його роботи та економічну діяльність. В економічному плані класифікація потрібна для впорядкування господарської діяльності підприємства, забезпечення його окупності та прибутковості, визначення політики цін. Така класифікація особливо необхідна на туристському ринку, тому що вона створює стандартну систему інформації для споживача. Активний розвиток міжнародних туристських поїздок вимагає точної інформації про рівень комфорту і сервісу, що пропонують готельні підприємства. Тому так необхідна координація в міжнародному масштабі принципів класифікації підприємств розміщення, що користуються особливим попитом на туристському ринку: готелів, мотелів, кемпінгів, квартир, що винаймаються туристами.

Всі готелі за функціональним призначенням поділяють на дві великі групи: транзитні готелі та цільові готелі (рис.1).

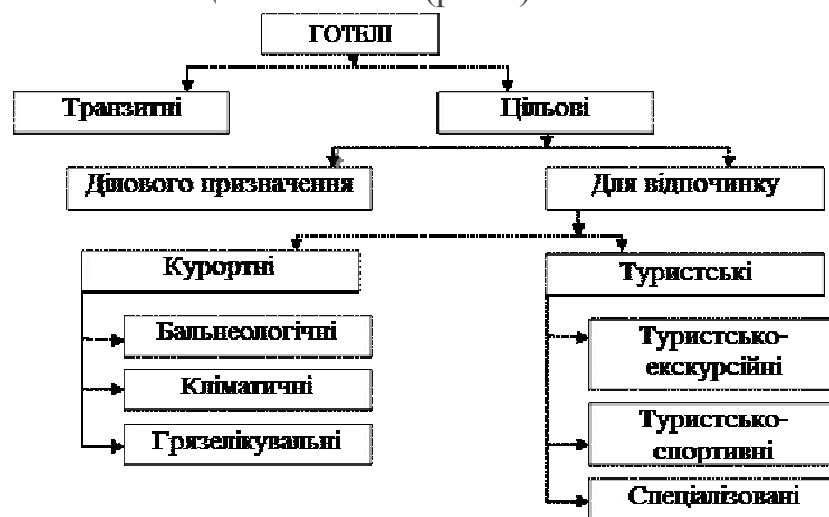


Рисунок 1 – Розподіл засобів розміщення за функціональним призначенням

1. Транзитні готелі призначені для обслуговування туристів в умовах короткочасної зупинки (пересадка, затримка, відміна рейсу). Вони проектуються, зазвичай, малої та середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту, скороченим набором службових приміщень. Наприклад, у готелях при аеропортах, розташованих удалині від міста, є спрощений склад закладів

ресторанного господарства, розрахований лише на проживаючих у готелі. Номерний фонд транзитних готелів може мати менший розмір площі на людину, можлива організація спеціально обладнаних кімнат відпочинку, де пасажир, не займаючи номер, зможе відпочити протягом декількох годин.

До транзитних засобів розміщення відносять мотелі та кемпінги.

Мотелі - диференціюються за місткістю, рівнем комфорту та рівнем технічного обслуговування автомобілів. Вони надають обмежений набір послуг. Клієнтами мотелів є різні категорії туристів, що подорожують рухомим транспортом, тому мотелі повинні мати місця для паркування автівок, що складають 100% від місць в мотелі та станцію технічного обслуговування автомобілів. Рекомендована місткість мотелів від 200-800 місць. Мотелі для автотуристів рекомендується розміщувати повздовж магістральних трас, при цьому відстань від них до житлових приміщень мотелю має бути не менша 50 м.

Кемпінги – підприємства готельного типу сезонного використання, що призначені для тимчасового проживання та відпочинку автотуристів, зазвичай на умовах самообслуговування.

Кемпінги також диференціюються за місткістю, рівнем комфорту та рівнем технічного обслуговування автомобілів. Кемпінги рекомендується розміщувати в приміській зоні на відстані не менше 200 м. від транспортних магістралей. Ділянка кемпінгу містить житлову зону, зону паркування та технічного обслуговування транспортних засобів. Рекомендована місткість кемпінгів – від 100 до 500 місць. Житлову зону формують з житлових груп на 50-100 місць. В житловій зоні розташовують одно-, двоповерхові житлові корпуси, туристські будиночки, палатки, павільйони побутового обслуговування, туристські кухні.

2. До цільових готелів відносяться готелі ділового призначення і готелі для відпочинку (курортні, туристські).

2.1. Готелі ділового призначення - обслуговують осіб, що перебувають в ділових поїздках і відрядженнях. Підприємства цієї групи найбільш відомі як готелі для конгресного обслуговування - симпозіумів, з'їздів, зборів, конференцій, тощо. Ці готелі користуються найбільшим попитом, оскільки згідно досліджень, 50% людей подорожують з діловою метою, 40% - з метою відпочинку і лікування, 10% - з метою пошуку роботи, відвідин родичів, друзів.

Готелі ділового призначення повинні відповідати наступним умовам:

- місцезнаходження поблизу адміністративних, культурних центрів міста;
- переважання одномісних номерів;
- наявність в номері «робочої зони»;
- належна ізоляція номерів від зовнішніх подразників;
- наявність номерів-апартаментів;
- наявність конференц-залів, центрів комунікаційних технологій;
- наявність технічного устаткування;

- наявність служб фінансового забезпечення;
- наявність стоянок, гаражів.

2.2. Курортні готелі - передбачають надання послуг розміщення, дієтичного харчування, лікувально-оздоровчих програм, розташовані на територіях, що надають можливості для відпочинку, оздоровлення і лікування в природних кліматичних і природних умовах. Основна проблема таких готелів - це сезонність попиту (рис. 2).

Тривалість періоду може варіюватися в межах від 90 до 180 днів, що часто залежить від кліматичних і ряду інших факторів. З метою вирівнювання завантаження в період міжсезоння курортні готельні підприємства прагнуть до завоювання нових сегментів ринків туристичних послуг, зокрема, сегмента ділового туризму.

Готельні підприємства, що працюють цілорічно, мають більш високий рівень комфортності та широкий перелік додаткових послуг, розширений склад приміщень для проведення дозвілля (вітальні, клуби, кегельбани), майданчики для відпочинку та спорту, розвинену мережу підприємств ресторанного господарства.

Функціональні вимоги до курортних підприємств готельного господарства передбачають наявність:

- курортної місцевості зі значними лікувальними ресурсами: бальнеологічними, кліматичними, грязелікувальними типу;
- умов для організації профілактичного та дієтичного харчування;
- можливості надання медичних послуг лікувально-профілактичного характеру, заняття спортом, активного відпочинку тощо;
- умов для організації лікувального сну на повітрі в межах номера, а також в аераріях і соляріях, на лікувальних пляжах;
- торговельної мережі.

Внутрішнє обладнання номерів курортних готельних підприємств характеризується облаштуванням спального місця не тільки в номері, але і у великих за розміром лоджіях, на балконах, терасах. У зв'язку з тривалим терміном проживання (до одного місяця) у номерах передбачаються збільшені за розміром шафи для збереження одягу та білизни.

Об'єднання під одним «дахом» готелів різного призначення, рівня комфорту, місткості, поверховості (багатопверхові корпуси, будиночки, бунгало і тому подібне), що пов'язане з різними вимогами до умов рекреації на курортах називають **курортним комплексом (санаторно-курортним комплексом)**.

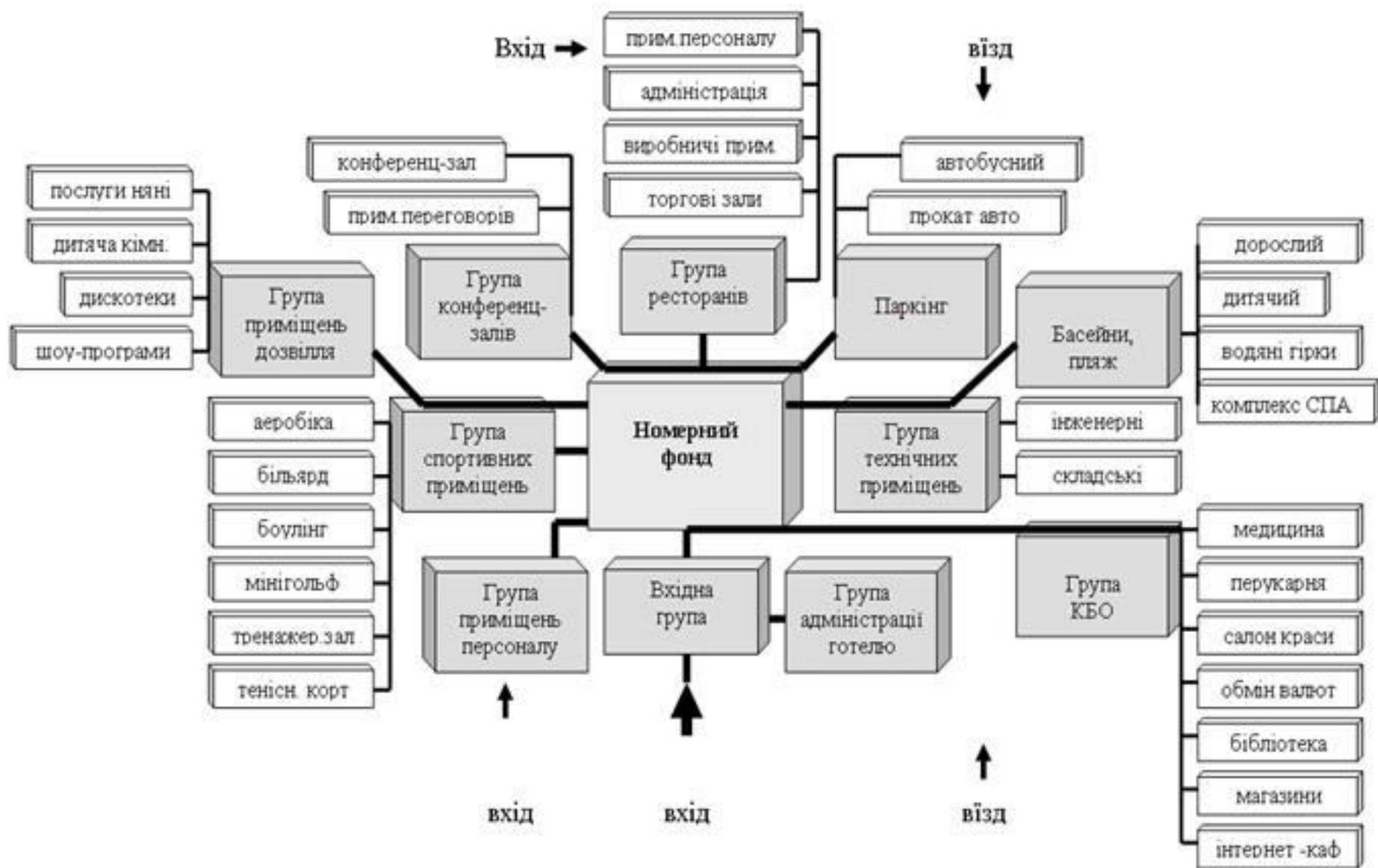


Рисунок 2 – Функціональна схема організації готелю категорії - рекреаційні готелі курортного типу

В їх структурі функціонують заклади ресторанного господарства, зали багатофункціонального призначення, кінотеатри, підприємства торгівлі, корти, спортзали, стадіони, ігрові і спортмайданчики, басейни відкриті і закриті, кінноспортивні центри, обладнані пляжі, човнові станції, канатні дороги та ін. Курортні комплекси та інші установи, що займаються оздоровленням своїх клієнтів мають для цього спеціалізовані засоби - кліматолікувальні споруди.

2.3.Туристські готелі (tourist hotel) – розраховані для туристів, котрі зайняті активним відпочинком, приймають участь в екскурсійному, спортивно-оздоровчому туризмі. Туристські готелі розташовані головним чином в містах, а також на узбережжі, в горах, тобто, на туристському маршруті. Особливістю такого типу готелів є наявність туристського обслуговування для: прокату туристського спорядження, транспортних засобів, майданчиків, фунікулерів. В структурі приміщень виділяють туристсько-методичні кабінети, приміщення для інструктажу, заклади ресторанного господарства, побутового призначення, торговельні, розважальні приміщення, та інші. Саме спеціалізація готелю визначає необхідну матеріально-технічну базу готелю. Готелі високої категорії забезпечують високий рівень комфорту за рахунок надання номерів «люкс», «апартаменти», послуг сауни, конференц-залу та ін.

Основні функціональні вимоги до організації туристичних готельних підприємств:

- наявність приміщень для роботи турагенцій;
- можливість номерного фонду змінювати свою місткість за рахунок «номерів-дубль»;
- організація приміщень для відпочинку, ігор, розважального та культурного дозвілля;
- наявність приміщень спортивно-оздоровчого призначення та озелененої території навколо готельного підприємства;
- організація майданчиків для стоянки екскурсійних автобусів.

Туристично-екскурсійні готелі розраховані на туристів, що найчастіше подорожують автобусами. Туристично-екскурсійні готельні підприємства, розраховані на перебування туристів понад три доби, мають деякі особливості в структурі приміщень, що обумовлено відповідними вимогами туристів. У таких випадках ці підприємства розміщують на територіях міст або сільських поселень, і тому це вимагає наявності озелененої ділянки з організованими майданчиками для відпочинку та спортивних занять. Передбачаються приміщення для відпочинку, ігор, розваг і закладів ресторанного господарства. Їх розміщують здебільшого поблизу (в радіусі 3 км) об'єктів туристичної привабливості, в центральних частинах їм не притаманна обов'язкова наявність власної озелененої території для відпочинку та спортивних занять. Для цього типу готельних підприємств не є характерними приміщення для відпочинку, ігор, розваг тощо. Це пов'язано з тим, що потребу в цих приміщеннях задовольняє міська мережа діючих розважальних закладів.

Туристично-спортивні готельні підприємства призначені для задоволення потреб туристів у туристично-спортивному обслуговуванні та

відпочинку в різні пори року. Залежно від пори року передбачається спортивний туризм зимового та літнього сезонів. У зимовий сезон серед населення значно поширені лижні та гірськолижні маршрути. У літній сезон найбільш популярними є піші, гірсько-пішохідні, водні маршрути спортивного туризму.

Готельні підприємства для спортивного туризму та відпочинку мають ряд функціональних особливостей:

- наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування;
- наявність приміщень і споруд, майданчиків спортивно-оздоровчого призначення;
- наявність трас, пляжів, споруд, що відповідають вимогам маршруту;
- озеленена територія навколо підприємства.

Особливі функціональні вимоги висуваються до готельних підприємств, що надають послуги спортсменам, які займаються окремими видами спорту: наявність приміщень для спортивно-тренувальних занять, проведення зборів; наявність приміщення для тренерського складу; забезпечення медичним обслуговуванням, профілактичним лікуванням, спортивно-оздоровчими заняттями у приміщеннях підприємства і поза ним; створення умов для торгівлі, ремонту та збереження спортивного інвентарю.

Готельні підприємства для спортсменів розміщують поблизу місцевостях (гірських, рівнинних та ін.) з відповідними тренувальними можливостями.

3. Спеціалізовані засоби розміщення

Готелі-казино (casino-hotel). Готелі цього типу поширені у країнах з розвиненою азартно-розважальною індустрією. Для України зазначена категорія готелів не типова. Казино у готельному комплексі — це основна структурна ланка закладу розміщення, головною функцією таких готелів є створення сприятливих умов для проведення азартних ігор. Послуги проживання та харчування у готелях-казино забезпечують на особливо високому рівні: у готелях фешенебельні номери, ресторани в меню яких екзотична кухня, дорогі напої, організовуються чартерні рейси на замовлення клієнтів, часто безкоштовний трансфер.

Готель-люкс - мале або середнє готельне підприємство, розташоване в центрі міста, орієнтоване на забезпеченого клієнта (бізнесмени, політики), оскільки ціни на проживання в номерах достатньо високі, але при цьому надаються різні види обслуговування. Деякі номери обладнані кухнями, барами, холодильниками. Персонал забезпечує високий рівень сервісу.

Готель-гарні - засіб розміщення, що надає клієнтам обмежений набір послуг – розміщення й сніданок. Зокрема, в цьому готелі немає ресторану, а сніданок, включений до вартості номера, надають в невеликому кафетерії або буфеті.

Готель-лідо (від. фр. hotel lido) - невеликий готель, розташований безпосередньо на березі озера.

Готель-шато (від. фр. hotel chateau) - назва замського замку або великого замського будинку; різновид дорогих і особливо престижних французьких готелів, розташованих в сільській місцевості.

Апарт-готель, апартамент-готель - готельне підприємство, що складається з декількох квартир. Передбачається самообслуговування і самостійне приготування їжі. Ціна не залежить від кількості тих, що проживають в квартирі. Клієнтами є сімейні туристи і студентська молодь.

Готель-клуб, клуб-готель (від фр. hotel clubi) - готель, що містить, окрім номерного фонду для розміщення гостей, безліч залів, приміщень для організації активного відпочинку: тренажерний і гімнастичний зали, кіноконцертний зал, спортмайданчики з штучним покриттям (теніс, футбол, баскетбол, волейбол та ін.), конференц-зал, кімнати для ділових переговорів, банкетні зали та ін. Готель - клуби, розташовані на морському побережжі, пропонують туристам міні-яхти, водні велосипеди, прогулянкові човни, віндсерфінг.

Палац-готель - готель, розташований в будівлі – історико-архітектурному пам'ятнику палацової, замкової архітектури.

Готельно-офісний центр (hotel-office center) - готелі, що складаються з житлових приміщень - номерів і нежитлових спеціально обладнаних для використання під офіси, розташовуються в центрі ділової частини великих міст, біля важливих комерційних об'єктів. В окремих випадках утворюють значні за розмірами готельні комерційно-розважальні комплекси значної місткості з розвиненою інфраструктурою різних функціональних структурних ланок (ресторан, кафе, фітнес-клуб, заклади торгівлі та ін.).

Молодіжний готель, хостел (youth hostel) – заклади розміщення готельного типу, розраховані на осіб студентського та учнівського віку, які подорожують, перебувають на навчанні, роботі. Головна відмінність хостелів від звичайних готелів полягає у поєднанні економичності та регламентованих згідно вартості умов проживання. Молодіжні готелі розташовані у будівлях з коридорною системою планування, складаються з номерів першої категорії і нижчого класу, часто обладнаних двоповерховими ліжками. У хостелах надаються мінімальні послуги - кухня, санвузол, розташовані на поверсі, передбачені спеціальні кімнати для спілкування (common rooms). В більшості хостелів сніданок включений у вартість проживання і забезпечується у кафе, їдальнях, буфетах, що функціонують у структурі закладу розміщення, також передбачені послуги з розваг (спортивні майданчики, дискотеки, тренажерні зали), побутові послуги (зв'язок, камера схову, телебачення).

Гуртожиток – засіб розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, з мінімальними зручностями та кухонним обладнанням на поверсі.

Ротель – пересувний засіб розміщення представлений вагоном-трейлером (англ. trailer від trail — тягнути) з одно-, двомісними номерами - спальними відсіками, який як причіп рухається з автомобілем.

Кемпер – спеціально спроектований мобільний готель на автомобільному шасі для проведення літнього відпочинку. Цей тип мобільної споруди, зазвичай, збірного типу з легких матеріалів (пластмаса, фанера).

З метою обслуговування автотуристів, які подорожують на мобільних автотransпортних засобах - ротелях, кемперах, караванах використовуються спеціальні трейлерні парки з відповідною інфраструктурою для паркування і ремонту транспортних туристських засобів, санітарно-технічне обладнання стоянок, електромережа, пункти прокату, заклади ресторанного господарства. Особливо актуальна проблема функціонування трейлерних парків пов'язується із збереженням навколишнього природного ландшафту.

Акватель – корабель, який вилучено з експлуатації як транс імпортний засіб, і він знаходиться на стаціонарній стоянці та використовується як готель.

Флотель - плаваючий готель значних розмірів, що розміщений на спеціально обладнаному судні для обслуговування туристів, які подорожують по воді. Флотелі складаються з плавучих корпусів різного функціонального призначення, що за обсягом послуг інколи називають «курортом на воді». Місткість флотелів може коливатись в межах 100–3000 осіб, конструкція зручна у використанні, може розташовуватись на дебаркадері. Флотелі функціонують у цілорічному режимі, змінюючи при цьому дислокацію в залежності від сезону: літом перебувають у місцях масового відпочинку, зимою - в межах міста і використовуються як стаціонарний готель. У флотелях туристам пропонуються комфортабельні номери, значний обсяг додаткових послуг активного відпочинку: басейн, тренажерні зали, водні лижі, засоби рибної ловлі, оснащення для підводного плавання і полювання, зали для проведення конгресів і концертів, ресторан, бібліотека, приміщення для тимчасових офісів, засоби оперативного зв'язку та ін. Сьогодні готелі на воді часто використовуються для організації спеціалізованих подорожей і круїзів, зокрема бізнес-турів, конгрес-турів, тури з навчанням та ін. Норма житлової площі у флотелях у порівнянні з готелями нижча і становить для одномісного номера 7 м², двомісного - 9 м², тримісного - 14 м².

Флотокемпінги – засоби розміщення туристів у наплавних засобах, що розташовані у проміжних пунктах через 20–25 км туристського водного маршруту. Особливість флотокемпінгів стосується забезпечення туристів, які рухаються індивідуальним водним транспортом (яхта, катер, човен) або круїзним судном житлом, водними видами спорту, стоянкою та технічного обслуговування прогулочних суден. У структурі функціональної зони флотокемпінга виділяється надводна частина - корпус для обслуговування туристів, їдальня, пункт технічного обслуговування суден, причал для плавальних засобів та суходільну - пляж, будинки, намети для проживання, окремі споруди для побутового обслуговування та розваг.

Ботель – стаціонарний заклад розміщення туристів цілорічного використання, розташований на березі у початковому або кінцевому пункті водного туристського маршруту, у приміській відпочинковій зоні на відстані 150–200 км один від одного. Загалом, ботель представляє собою цілу систему

системою житлових корпусів готельного типу, будівель культурно-побутового обслуговування, стаціонарних споруд і засобів технічного обслуговування плавзасобів. Місткість ботелів залежить від їхнього розташування, особливостей водного простору, зв'язку житлових приміщень на узбережжі з водним простором і може становити 500–5000 осіб. У ботелях надається значний обсяг послуг.

Ботокемпінг – сезонного функціонування (літом) стаціонарні підприємства для обслуговування туристів, які переміщаються водним туристським маршрутом. Ботокемпінги розташовуються у транзитній зоні маршруту на відстані 20-25 км. За розміром - це невеликі туристські установи, розраховані на 50-100 осіб та 10-25 суден. Ботокемпінги пропонують розміщення у невеликих будинках та технічне обслуговування плавзасобів.

Круїзне судно – спеціально обладнане судно, яке забезпечує послуг розміщення у каютах, а також - послуг перевезення розваг та інших супутніх туристичних послуг під час

Флайтель – засіб розміщення готельного типу, розрахований на короткий термін перебування власників літаків. Флайтелі разом з аеродромами, ангарами, ремонтними майстернями, ресторанами, концертними залами та іншими закладами утворюють туристські комплекси для ночівлі, заняття спортом із стрибків на парашуті, прогулянки на повітряній кулі, проведення концертів, конференцій та інших заходів. Обладнання: злітно-посадкова смуга, зв'язок з метеостанцією, ангари. Можлива наявність технічної і диспетчерської служби.

Лотель – засіб розміщення, призначений для туристів, що займаються кінним спортом. Має умови для утримування коней.

Табір – засіб розміщення сезонного характеру. Припускає активний відпочинок і оздоровлення. Розташовується в рекреаційній або курортній зоні. Складається з будівель різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало, намети.

Туристська станція – засіб розміщення, яке створюється в проміжних пунктах туристських маршрутів для перебування в них від 3-х до 5-ти діб в малонаселених місцевостях. Надає послуги з харчування і відпочинку, культурно-побутового і спортивного обслуговування туристів.

Туристський притулок – різновид туристської станції, що розрахований на спрощене обслуговування, надання тільки основних послуг до 2 діб з опалювальним приміщенням, яке придатне для відпочинку або стаціонарного намету. Кількість місць в туристському притулку коливається від 20 до 100.

Караван – засіб розміщення в мобільному автопричепі з умовами для приготування їжі.

Караван-будиночок – караван, що використовується у стаціонарному режимі; розташований переважно на території кемпінгу; може бути підключеним до інженерної системи забезпечення життєдіяльності.

Пансіонат – засіб розміщення оздоровчого напрямку, розташований у замиській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування

Пансіон – засіб розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10—20 осіб на декілька днів.

Будинок відпочинку – цілорічний засіб розміщення, призначений для надання оздоровчо–профілактичних послуг, відпочинку та організованого дозвілля з триразовим харчуванням. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні.

Будинок рибалки (мисливця) – засіб розміщення для рибалок, розташований в рекреаційній зоні (поблизу від ліцензійних місць вилову риби (полювання)) та обладнаний приміщеннями для зберігання інвентарю, лазнею-сауною і елінгом.

Туристський оздоровчий комплекс – це туристський комплекс, який ще й надає послуги оздоровлення.

Спортивно-оздоровчий комплекс – один з різновидів оздоровчих засобів розміщення, надає послуги розміщення, харчування, оздоровлення, занять спортом, відпочинку, дозвілля. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Складається з: спортивних споруд, споруд громадського призначення, засобів розміщення різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало.

Лікувально-оздоровчий комплекс – один з різновидів оздоровчих засобів розміщення, надає послуги харчування, розміщення, оздоровлення і лікування. Розташовують в рекреаційній або курортній зоні. Що стосується оздоровлення, то такі установи на рівні із загально – профілактичними оздоровчими заходами займаються лікуванням професійних захворювань. Складається з будов різної місткості: багатоповерхові корпуси, будиночки, бунгало.

Профілакторій – один з різновидів оздоровчих засобів розміщення. За формою власності відноситься до відомчих установ, що і накладає відбиток на склад відпочиваючих. Що стосується оздоровлення, то такі комплекси можуть мати вузькоспеціалізовану спрямованість – протитуберкульозні, для дітей із захворюванням опорно-рухового апарату, дітей-чорнобильців тощо.

Санаторій – оздоровчо-лікувальна установа, розташована, зазвичай, в курортних зонах, на мінеральних, цілющих водах, термальних джерелах та ін.

Гостьовий будинок – засіб розміщення, де пропонуються мебльовані кімнати із мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Гостьовий двір – засіб розміщення для обслуговування віруючих, які подорожують з метою поклоніння святим місцям; розташований поблизу/на території монастирів, церков та інших релігійних організацій.

Гостьові кімнати – частина будинку, де пропонується розміщення у мебльованих кімнатах із мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Агроготель – засіб розміщення; розташований на території фермерського господарства і має умови для заняття сільськогосподарською діяльністю під час відпочинку.

Дача – засіб розміщення у рекреаційній зоні, що належить приватній особі та використовується нею для відпочинку.

Сільський будинок – заклад розміщення в окремо розташовані будівлі на території садиби діючого приватного підсобного господарства із забезпеченням умов для приготування їжі переважно з цього господарства.

Фермерський будинок – засіб розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби фермерського сільського господарства із забезпеченням умов для приготування їжі переважно з продуктів фермерського господарства.

2.2 Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту

Можна виділити два підходи до класифікації готелів в залежності від рівня комфорту. Перший підхід базується на «кількісній» характеристиці матеріально-технічної бази готелю. Згідно другого підходу, до уваги приймають «якісні» показники, що характеризують рівень комфорту - якість обладнання, обслуговування та кваліфікацію персоналу. Усі національні системи класифікації готелів умовно можна об'єднати у дві основні групи:

–європейська система, заснована на основі французької національної системи, використовується у більшості розвинених держав;

–індійська система, побудована на бальній оцінці, поширена головним чином у країнах, що розвиваються.

Згідно перерахованих критеріїв та підходів сьогодні відомо понад тридцять систем класифікації закладів розміщення. Найбільш типовими класифікаціями є такі:

- система «зірок», або європейська система;
- система «букв» - А, В, С, D, використовується у Греції;
- система «корон», використовується у Великобританії;
- система «балів», або індійська система.

У кожній окремій державі до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному. Тому, навіть у державах з однаковою системою класифікації, наприклад Франції, Україні чи Єгипті, де поширена система «зірок», між готелями однієї категорії є значні відмінності. У Єгипті категорія готелю ідентична Франції, проте поступається за рівнем комфорту на 1-2 зірки. Водночас, для окремих, особливо фешенебельних готелів, визначити категорію згідно прийнятих стандартів у країні, або порівняти з будь-якою іншою класифікацією досить важко. Наприклад, новітній готель «Burj-Al-Arab» за рівнем комфорту сьогодні випереджає будь-який інший готель у світі. У

цьому готелі два президентських і королівських апартаменти, всі номери виконані у двох рівнях і мають по декілька спалень, в оформленні інтер'єру використовувались особливо дорогі матеріали. Аналогічна ситуація характерна для всіх держав, у яких виділяються окремі заклади розміщення - символи сервісу у готельній індустрії.

У більшості сучасних готелів окрім номерів із загальним визначенням рівня комфорту готелю, прийнято пропонувати ряд номерів більш високого або нижчого рівня комфорту. Наприклад, у готелі «Marriott» (п'ять зірок) у Франкфурті-на-Майні (Німеччина) на верхніх поверхах, вище 37 поверху, номери підвищеного рівня комфорту, так званого «penthouse», доступ до яких здійснюється з використанням сайт-ключа (сайт-ключ - це пластикова електронна картка з кодом, що вставляється в спеціальний отвір у панелі із кнопками в ліфті, код надходить у комп'ютер і ліфт здійснює рух до певної висоти). Кожен новий клієнт отримує новий ключ з новим кодом для доступу на поверх і дверей свого номера.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг.

Рівень комфорту - це комплексний критерій, складовими якого є певні параметри:

- стан номерного фонду: площа номерів (м²), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей і т. д.;

- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення;

- наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів;

- стан будинку, під'їзних колій, облаштованість прилягаючої до готелю території;

- інформаційне забезпечення і технічне оснащення, у тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів і т. д.;

- забезпечення можливості надання ряду додаткових послуг. Ці параметри оцінюються практично в всіх наявних нині системах класифікації готелів. Крім того, ряд вимог пред'являється до персоналу та його підготовки: освіті, кваліфікації, віку, стану здоров'я, знання мови, зовнішньому вигляду і поведженню.

Авторитетна в готельному бізнесі фірма BTI (Business Travel International) пропонує таку класифікацію. Вона видає щорічний довідник, у якому показано вартість розміщення в готелях бізнес-класу різних країн. Відповідно до класифікації BTI, всі готелі поділяються на 9 розрядів: 5 вищих і 4 нижчих.

Вищі розряди:

- Superior Deluxe - винятково готелі класу люкс, що пропонують найвищий стандарт проживання, послуг і зручностей;

- Deluxe - надає аналогічні за характером послуги, що й готелі класу Superior Deluxe, але без надмірного їх задоволення, лише відповідно до мети задоволення потреб клієнта;

- Moderate Deluxe - готелі цього розряду не мають такої високої репутації, як попередні. В іншому основні їх характеристики схожі;
- Superior First Class - готелі вищі за середній клас;
- First Class - комфортабельні готелі зі стандартними номерами, місцями для проведення загального дозвілля і стандартним набором зручностей.

До нижчих розрядів відносять класи Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class.

ВТІ обмовляє, що ця класифікація може відрізнятися від національної системи класифікації, а її стандарт не відповідати стандарту, прийнятому в тій чи іншій країні.

У світовій практиці є випадки, коли в межах однієї країни існує кілька систем класифікацій. Наприклад, у Великій Британії поряд із системою «корон» використовується класифікація, запропонована Асоціацією британських турагентств - British Travel Authority (BTA):

- бюджетні готелі - розташовані в центральній частині міста і мають мінімум зручностей;
- готелі туристичного класу - у структурі обов'язкова наявність ресторану і бару;
- готелі середнього класу - рівень обслуговування досить високий;
- готелі першого класу - дуже висока якість комфорту і відмінний рівень обслуговування;
- готелі вищої категорії - рівень обслуговування і проживання екстра-класу.

У Великій Британії також реалізується класифікаційна схема для широкого спектра об'єктів розміщення, що включає як розкішні готелі, так і скромні фермерські будиночки на два номери, розроблена багатoproфільною організацією AA (Automobile Association development Ltd). Класифікаційна система AA визнана в національному масштабі і гарантує якість обслуговування в готелях, що пройшли інспекцію фахівців AA і заслужили право користатися її емблемою - чорно-жовтим знаком. Підтвердження категорії готелю здійснюється щорічно.

Усі засоби розміщення в системі AA розділені на два класи: власне готелі (Hotels, Lodge Country, House) і приватні готелі та пансіонати (Private Hotels, Guesthouses), фермерські будинки (Farmhouses), невеликі дорожні готелі (Inn).

Готелі в системі AA класифікуються від однієї до п'яти зірок. При цьому оцінюються кількість, якість наданих послуг, місткість номерного фонду (розмір готелю).

Властивістю системи AA, що допомагає клієнтам орієнтуватися у різноманітті пропонованих готельних послуг, є те, що кращі готелі одного класу відзначаються тут червоними зірками (Red star) (звичайні- зірки жовтого кольору на чорному тлі). При виділенні кращих готелей оцінюються не тільки якість номерного фонду, якість харчування, а й гостинність, охайність персоналу, загальне враження клієнтів від готелю.

Наприклад, ***** - **** Red означає чудовий готель, що рекомендується

для відвідування. Забезпечує дуже високий рівень сервісу, харчування і розміщення;

*** - ** Red - гарний готель, що перевищує необхідний для одержання відповідної категорії рівень вимог. Забезпечує високий рівень комфорту;

* Red - готель середнього рівня, що забезпечує прийнятний рівень обслуговування і комфорту.

Тобто готелі в системі AA класифікуються від однієї до п'яти Q (від «Quality»- якість): 5Q - кращі з обраних, 4Q - обрані, 3Q-1Q - що рекомендуються.

Відповідно до Німецької класифікації, готельні підприємства поділяються на п'ять класів. З метою гармонізації з Європейською системою тут відразу ж передбачається відповідність кожного класу певній кількості зірок:

туристичний клас - *;

стандартний клас - **;

комфортний клас - ***;

перший клас - ****;

люкс - *****.

Спроби встановити відповідність із системою «зірок», що іноді чисто умовні, роблять і в інших системах (букв, «корон», категорій). Так, у Греції готелю категорії А відповідають чотири зірковому рівню, У- тризірковому, З- двозірковому, р - однозірковому. В Італії перша категорія умовно відповідає рівню чотирьох зірок, друга - трьох, третя - двох. Для того щоб гармонізувати систему «корон», що використовується у Великій Британії, із системою «зірок», необхідно від загального числа «корон» відняти одну «зірку» (наприклад, рівень чотирьох «корон» дорівнює рівню трьох «зірок»).

У США немає офіційно затвердженої класифікації готелів. За рівнем комфорту вони звичайно поділяються на п'ять категорій. Вища категорія (п'ять зірок) присуджується двома організаціями: American Automobile Association (AAA) і Mobile Travel Guide.

Власний підхід до класифікації готелів мають готельні ланцюги. Звичайно в них виділяються не категорії, а марки, що поширюються на всі готелі конкретного ланцюга. У кожній марці може враховуватися не тільки рівень комфорту, а й призначення, місце розташування і деякі інші критерії. Наприклад, найбільший європейський готельний ланцюг Ассог (Франція) пропонує кілька марок підприємств, у яких різноманітна палітра послуг і цін:

– Sofitel;

– Novotel;

– Mercury, що, в свою чергу, за рівнем комфорту і цін поділяється ще на 3 групи:

– Relais Inn - пропонує стандартні номери, якісне обслуговування за помірними цінами;

– Hotel Mercury - послуги вищого рівня, індивідуальне обслуговування, комфортабельне розміщення;

– Grand Hotel - прекрасне розміщення готелю, вишуканий комфорт і

високий рівень обслуговування цілодобово;

- Ibis;
- Etap;
- Formule 1.

З урахуванням кон'юнктури ринку, готельний ланцюг Ассог поєднує ряд підприємств, незалежно від їхньої марки, з метою обслуговування визначених сегментів туристичного ринку. Наприклад, деякі готелі марки Novotel і Mercury входять у групу Atria, що спеціалізується на прийомі й обслуговуванні конгресів, виставок та інших професійних зустрічей і заходів. Інша група готелів має у своїй назві знак «Goralia», що означає «курортний готель».

Найбільший американський готельний ланцюг Holiday Inn при виділенні марок враховує не тільки рівень комфорту, а й призначення, розміщення, тривалість перебування клієнтів і деяких інших критеріїв. Вона включає такі марки:

- Holiday Inn hotels resorts - готелі курортного типу, розташовані позаміськими і промисловими зонами, поблизу морського узбережжя або озер, у горах та лісі. Мають усе необхідне для активного відпочинку: басейни, сауни, тенісні корти і різний спортивний інвентар. Це найпоширеніша торгова марка ланцюга;

- Holiday Inn Garden Court hotels - готелі економічного класу для ділових людей. Найчастіше знаходяться поблизу аеропортів і великих торгових бізнесів-центрів;

- Holiday Inn Express hotels - готелі з номерами квартирної типу (апарт-готелі);

- Holiday Inn Select hotels - готелі для ділових людей з повним набором послуг;

- Holiday Inn Hotels Suites - готелі, розраховані на бізнесменів, що полюбляють мати домашній комфорт в умовах тривалого проживання в готелі.

Відомий готельний ланцюг Великої Британії Forte Hotel Group пропонує чотири диференційовані торгові марки готельних підприємств:

- Le Meridien Hotels & resorts - готелі класу deluxe (вище від категорії люкс), розташовані в найбільших містах і на курортах. Архітектурне вирішення підприємств цієї марки витримане в класичному європейському стилі з індивідуальними особливостями, що враховують місцеві традиції. Властивий високий рівень обслуговування. Клієнтами в більшості випадків є представники бізнес-, конгресового та інсентив (заохочувального) - туризму;

- Posthouse - середньобюджетні готелі. Пропонують стандартний набір послуг. Забезпечують необхідні умови для відпочинку й роботи, проведення конференцій і симпозіумів. Близько 50 % підприємств цієї марки мають оздоровчі центри з безкоштовними послугами для проживаючих;

- Heritage Hotels - унікальна торгова марка, яку називають «перлиною». Готелі, об'єднані під цією маркою, являють велику історичну цінність. Практично всі підприємства цієї марки знаходяться в зонах підвищеної туристичної активності і в невеликих, що мають багатовікову культуру,

містечках Англії і Шотландії, центральній частині й уздовж узбережжя Великої Британії. Наприклад, цю марку має найстарший готель Англії «The Bear», побудований в околицях Оксфорда ще в XIII ст.

– Travelodge - готелі цієї групи мають у середньому 85-200 гостьових кімнат, розрахованих на мандрівників і бізнесменів, що обрали економ-клас. Розташовані поблизу автомагістралей і транспортних вузлів.

У ряді випадків назви марок готелів не дають споживачеві відповідної інформації, внаслідок чого туроператори стали проводити умовне співвідношення кожної марки визначеній кількості зірок за європейською системою. У випадку з готельним ланцюгом Асог це виглядає так: Sofitel - 5 зірок, Novotel - 4, Mercury - 3, Ibis - 2, Etap - I, Formule I - без зірки.

В Україні існує така класифікація готелів, відповідно до якої всі готелі поділяються на п'ять категорій із присвоєнням їм від однієї до п'яти зірок, мотелі - на чотири категорії з присвоєнням від однієї до чотирьох зірок.

Мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій, передбачені цим стандартом, об'єднані в такі групи:

1. Будинок і прилягаюча до нього територія (вивіска, вхід для гостей, автостоянка).

2. Технічне устаткування (аварійне освітлення й енергопостачання, водопостачання, кондиціонування повітря, внутрішнє радіомовлення, ліфт, телефонний зв'язок з номера, телефони колективного користування).

3. Номерний фонд: частка місць а одно-, двомісних номерах, наявність багатокімнатних номерів (апартаментів), площа номерів, наявність і площа санвузлів у номерах.

4. Технічне оснащення (двері і замки, охоронна сигналізація, засоби контролю за безпекою, звукоізоляція, висвітлення, опалення, наявність регулятора кондиціонування повітря, телефонного апарата, таймера, радіоприймача, телевізора, холодильника, міні-бара, міні-сейфа).

5. Оснащення меблями й інвентарем (мінімальні розміри ліжок, наявність комплекту білизни, килимів і килимового покриття підлоги, тумбочки, шафи, вішалки для верхнього одягу і головних уборів, стільців, крісел, столів письмового та журнального, полиці для багажу, підставки під телевізор, щільних штор або жалюзі, що забезпечують затемнення приміщення, дзеркала, щіток, комбінованого ключа для відкривання пляшок, графінів, склянок, набору посуду для міні-бара, попільниць, інформаційних матеріалів у номері в тому числі й іноземними мовами, набору письмових приладь - конвертів, поштового паперу, ручки, олівця - протипожежної інструкції, інструкції про дії в екстремальних умовах, характерних для даного місця - зсуви в горах, землетрус і т. д.).

6. Інвентар і предмети санітарно-гігієнічного оснащення номера (наявність дзеркала і полки для туалетних приналежностей, фіранки у ванній, килимок, фена, рушникотримача, гачків для одягу, рушників - на кожного гостя, махрового простирадла, лазневої шапочки - на кожного гостя, лазневих капців - на кожного гостя, туалетних прилади, серветок, туалетного паперу,

кришки і щітки для унітаза, кошиків для сміття, пакетів для предметів гігієни, пральні, хімчистки).

7. Санітарні об'єкти загального користування (туалети, устаткування туалетів, ванних кімнат, душових).

8. Загальні приміщення (наявність меблів, спеціальних покриттів підлоги, килимів і килимових покриттів, декоративного озеленення, художніх композицій, музичного віщання, газет, журналів, сейфа для зберігання цінностей, гардероба у вестибюлі, вітальнях, приміщень для перегляду телепередач, залів для культурних (ділових) заходів з устаткуванням для синхронного перекладу, аудіо- та відеоапаратурою, бізнесу-центру, спортивно-оздоровчого центру, плавального басейну, медичного кабінету, перукарні, кімнат побутового обслуговування, магазинів, торгових кіосків і т. д.).

9. Приміщення для надання послуг харчування (ресторани, кафе, бари).

10. Послуги (робота служби прийому, послуги швейцара, підношення багажу, ранкова побудка, збирання номера і ліжок покоївки, вечірня підготовка номера, зміна постільної білизни і рушників, прання і прасування, хімчистка, дрібний ремонт одягу, чищення взуття, поштові й телеграфні послуги, вручення кореспонденції гостям, машинопис, копіювання документів, послуги секретаря, стенографіста, посильного, надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіообладнання, зберігання цінностей у сейфі адміністрації, зберігання багажу, обмін валюти, організація зустрічей і проводів, виклик таксі, прокат автомобілів, паркування (персоналом готелю) і подача з гаража (стоянки) до під'їзду автомобіля гостям, технічне обслуговування автомобілів гостей, бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання і/чи продаж квитків у театри, на спортивні, видовищні заходи, туристичні й медичні послуги).

11. Послуги харчування (обслуговування, можливість вибору кожного з варіантів наданого харчування (сніданок, дворазове харчування, триразове харчування), робота кафе в будь-який час доби, надання сніданку, бронювання місць у ресторані, обслуговування в номері).

12. Вимоги до персоналу і його підготовки (наявність письмових стандартів для персоналу, кваліфікація, знання іноземних мов, медичні вимоги, зовнішній вигляд, вимоги до поведінки).

ТЕМА 3 ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТА ПРАВИЛА НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 3.1 Форми управління готелями.
- 3.2 Принципи управління діяльністю готельного підприємства.
- 3.3 Документація у роботі готелів.
- 3.4 Правила надання готельних послуг.

3.1 Форми управління готелями

До найбільш розповсюджених у міжнародній практиці форм управління підприємствами гостинності відносяться:

- управління за контрактом;
- управління через договір франчайзингу;
- оренда.

В індустрії гостинності поширення й інші організаційні форми управління (акціонерні товариства (АТ), спільні підприємства (СП), синдикати, консорціуми і т. д.), що відрізняються змістом й пропорціями функцій, структурою і ступенем централізації управління.

Управління за контрактом. Однією з основних форм управління підприємствами індустрії гостинності, що одержала широке поширення з початку 1970-х років, є управління за контрактом.

Під контрактом на управління розуміється письмова угода, що укладається між власником підприємства (готелю, ресторану) і менеджером або компанією, що спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств.

До кінця 1990-х років найбільшими компаніями з управління готелями були Richfield Hospitality, Interstate Hotels, American General Hospitality і Carnival hotels and Casinos.

Для власників готелів однією з найважливіших проблем при оформленні контракту на управління є вибір керуючої компанії. Варто розрізняти незалежні керуючі компанії і компанії, що керують готельним ланцюгом. Незалежна керуюча компанія має справу, як правило, з різними видами готельних продуктів різних торгових марок. У даному випадку власник готелю платить за послуги керуючої компанії й окремо відповідні виплати (вступний внесок, роялті й ін.) компанії - франчайзеру. Компанія, що керує готельним ланцюгом, в основному має справу тільки з готелями, об'єднаними єдиною торговою маркою. І в цьому випадку власник готелю платить керуючій компанії як за керування, так і за традиційні корпоративні послуги, надані всім готельним ланцюгом.

Основні критерії, що роблять вплив на вибір керуючої компанії:

- 1) ефективність діяльності компанії по попереднім контрактах з іншими клієнтами;
- 2) наявність у компанії бездоганної репутації;

3) можливість контролю за діяльністю керуючої компанії з боку власника готелю чи його представника;

4) конкурентоспроможність персоналу керуючої компанії, зумовлена досвідом роботи в готельному маркетингу;

5) умови і терміни контракту.

Найбільш значні з критеріїв перших два. Досить часто власники готелів чи їх представники оцінюють здатність керуючої компанії виконати узяті на себе зобов'язання за допомогою глибокого аналізу попередніх, контрактів.

Залежно від конкретної ситуації контракти на управління можуть істотно розрізнятися. Однак у їхній зміст, як правило, завжди включені сім основних моментів.

1. Наділення керуючої компанії (оператора) правом управління підприємством. При цьому власник позбавляється прав утручатися в процес оперативного (повсякденного) управління і здійснювати контроль. Цей пункт договору був обов'язковим у договорах, що укладали 10-15 років тому, особливо з компаніями, які керують готельними ланцюгами, що не містили положень про права власників готелів контролювати діяльність цих компаній. Починаючи з 1990-х років, договори на управління зазнали сильних змін у бік надання власникам готелів великих переваг. Можливість контролю за діяльністю керуючої компанії з боку власника готелю чи його представника розглядається як важливий критерій, що враховується при виборі керуючої компанії. У даний час до керуючої компанією пред'являються вимоги по наданню щомісячних звітів власникам готелів. Власники готельного майна, крім регулярних фінансових звітів, вимагають пояснень із приводу відхилень від запланованих нормативних показників, зведень щодо дебіторської заборгованості, звітів по резервуванню і груповому бронюванню номерного фонду, щодо зауважень клієнтів, звітів по капіталовкладеннях і т. д. Ретельно підраховуються витрати управлінської компанії.

2. Покладання на власника усіх витрат з різних операцій, а також усіх фінансових і оперативних ризиків, що впливають з його права власності.

3. Захист або звільнення оператора від відповідальності за будь-які дії, за винятком тих, котрі зроблені з наміром чи в результаті грубої необережності.

4. Термін управління власністю готельних підприємств. Звичайно контракт на управління складається на п'ять, десять чи двадцять років. Мають місце і короткострокові контракти.

5. Управлінська винагорода. Існує дві системи нарахування виплат за послуги управління (комісійних): фіксована і прогресивна. Власники віддають перевагу низьким фіксованим ставкам і високим преміальним, що прямо залежать від результатів роботи, а керуючі компанії - навпаки. Нині рівень фіксованих виплат знизився і для компаній, керуючих готельними ланцюгами (на 2-4 %), і для незалежних керуючих компаній (на 1,5- 3 %). Ця обставина зумовлена тим, що на початку 1990-х років зростання пропозиції послуг керуючих компаній перевищила попит на них. Відповідно посилилася конкуренція між управлінськими фірмами, що призвело до зменшення розміру

контрактної винагороди. Розглянуте положення контракту також свідчить про те, що договори на управління стали значно більш вигідними для власників.

6. Умови поновлення контракту. Більшість існуючих умов надають переважне право ухвалення рішення управлінської компанії. Якщо власник має в своєму розпорядженні серйозні засоби впливу на керуючу компанію, він може одержати переважне право ухвалення рішення про поновлення контракту.

7. Умови припинення контракту. Існують, як мінімум, чотири варіанти припинення контракту, що дають переваги або власнику, або керуючій компанії:

- якщо одна зі сторін не виконує умов контракту протягом законодавчо встановленого часу з моменту повідомлення про виявлені порушення, зробленого іншою стороною;

- якщо одна зі сторін визнається банкрутом або передає майно кредиторам за борги;

- якщо одна зі сторін стає причиною припинення або відкликання ліцензії на право здійснення підприємством відповідних функцій;

- контракт може бути припинений по обопільному бажанню.

У практичній діяльності усе частіше трапляються випадки припинення дії договору на управління з боку власника. Однак завжди спрямованість його дій у відношенні керуючої компанії прямо залежить від показників ефективності її діяльності.

Керуюча компанія, як правило, не одержує ніяких прав на майно підприємства. Однак на практиці бувають випадки, коли висновок контракту супроводжувалося частковою участю керуючої компанії у власності. Такі випадки характерні для транснаціональних готельних компаній.

Управління через договір франчайзингу. Термін «франчайзинг» має французькі корені (franchise - привілей, пільга, звільнення від податку, внеску) і означає в сучасному розумінні систему договірних відносин між великими і дрібними самостійними підприємствами, при якій останні одержують право на виробництво і реалізацію від імені і під торговою маркою великої фірми певного виду товарів і послуг. У літературі поряд з терміном «франчайзинг» використовуються терміни «франшизинг», «договір франшизи» і «франчайз».

Франчайзинг - це триваючі в часі взаємини, за якими франчайзер (франшизодавець) надає захищене законом право займатися визначеною підприємницькою діяльністю, а також допомогу в організації цієї діяльності, навчанні, реалізації і управлінні за винагороду від франчайзі (франшизоотримувача).

Франчайзингова система як особливий метод ведення комерційної діяльності будується із самого початку таким чином, щоб франчайзер одержав вигоду від швидкого зростання при обмеженому ризику, а франчайзі - від того, що входить у перевірену комерційну систему, тобто одержав уже апробований і досягнутий успіх на ринку. Цей метод відноситься до франчайзингу другого покоління і найчастіше називається діловим франчайзингом, або

франчайзингом бізнес-формату. Підприємства гостинності застосували цей метод першими.

Франчайзер зацікавлений у залученні в свою ринкову мережу нових членів. З цією метою він готує для зацікавлених осіб документи, найбільш важливим з яких є Стандартний пакет франчайзингової пропозиції (UFOC - Uniform Franchise Offering Circular). Цей документ надає передбачуваним франчайзі інформацію про те, хто є франчайзер, який характер має його бізнес. Звичайно в стандартному пакеті обумовлюються такі моменти:

- кваліфікація керівного складу франчайзера;
- фінансовий стан підприємства;
- вартість ліцензії;
- роялті;
- загальна сума вкладень франчайзі;
- можливість надання фінансування;
- допомога, що робиться франчайзі;
- обов'язки сторін;
- територія діяльності франчайзі;
- «юридична історія» франчайзера (судові процеси, у яких брала участь компанія);
- додаткове устаткування, яке франчайзі повинні придбати у випадку підписання договору.

Правовідносини між франчайзером і франчайзі закріплюються підписанням договору. У договорі франчайзингу франчайзер надає франчайзі право використання свого фірмового знака, технології і методів роботи, системи резервування, відпрацьованих маркетингових процедур, системи знижок і т. д. Звичайною умовою є участь у ринковій стратегії франчайзера.

Умови, що обумовлюються в договорі франчайзингу, повинні бути єдиними для всіх франчайзі. Більше того, якщо комусь із франчайзі вдається домогтися змін у його договорі, то інші франчайзі будуть розглядати свій договір як не зовсім справедливий.

Найважливішим елементом договору франчайзингу є узгодження форм оплати. У практиці франчайзингу використовуються вступний внесок (первинний чи внесок вартість франшизи), регулярні відрахування, які називаються роялті, плата за маркетингові послуги. З готелів, крім того, стягується плата за користування централізованою системою бронювання.

Внесок є одноразовою фіксованою виплатою за надані права і зроблені послуги. Як правило, він включає вартість комплексу проектних документів, повного набору інструкцій з управління підприємством, підвищення кваліфікації управлінської ланки, навчання обслуговуючого персоналу до відкриття підприємства, а також вартість періодичної підготовки персоналу обслуговування протягом усього часу дії договору.

Первинний внесок за договором франчайзингу може виступати у формі часткової передоплати й оплати суми, що залишилася, або негайно після

підписання договору, або рівними частками не пізніше, ніж через три місяці після початку роботи.

На додаток до вступного внеску франчайзі зобов'язаний здійснювати роялті (поточні відрахування), виплачувані франчайзеру на постійній основі на зміст франчайзингової системи, управління й обов'язкові послуги з його боку. У договорі обумовлюється методика розрахунку і порядок виплати роялті. У міжнародній практиці поточні платежі являють собою визначений відсоток від валового доходу або прибутку. У ресторанному бізнесі роялті в середньому становлять А-7 % від валового доходу. Для готелів поточні платежі залежать від числа номерів. Вони, як правило, визначаються по мінімуму і коливаються в межах 30-600 \$ за номер за рік, або близько 5 % доходу від продажу номерів.

Перший внесок і роялті залежать від популярності марки франчайзера. Чим сильніша ринкова позиція фірми, тим більшу ціну має її фірмовий знак.

З метою одержання великих роялті франчайзер проводить періодичні перевірки підприємств, огляд виробництва і видачу рекомендацій про шляхи підвищення продуктивності. Франчайзер може порекомендувати нові продукти або види обслуговування, нове обладнання або зміни в зовнішньому оформленні підприємства для створення необхідного іміджу.

На засоби з рекламного фонду проводяться рекламні кампанії, здійснюється стимулювання продаж і організується здійснення спеціальних програм. Наглядацька рада франчайзера стежить за проведенням рекламної програми і дає відповідні рекомендації. Стало нормою при проведенні рекламних кампаній не вказувати, чи є підприємство власністю ланцюга франчайзера чи тільки його договірним членом. Це робиться з метою запобігання зловживань рекламними засобами, що належать франчайзі, в інтересах власних підприємств франчайзера.

Найважливішим пунктом договору франчайзингу є вказівка терміну його дії. Звичайно він коливається в межах 5-20 років. За франчайзі зберігається право на продовження договору, якщо під час його дії з боку франчайзі не було допущено серйозних порушень. Останнім часом з боку готелів і ресторанів-франчайзерів є тенденція збільшення терміну дії договору з франчайзі. Це пов'язано насамперед з тим, що нерідко після закінчення терміну договору франчайзі не бажають відновляти відносини з франчайзером, тому що, одержавши достатній досвід під час співробітництва, вважають себе досить підготовленими для самостійної роботи. Тим самим вони формують конкуренцію франчайзеру. А щоб цього не відбулося, франчайзер установлює термін, який охоплює три психологічні стадії в розвитку взаємин між сторонами договору.

Перша стадія - «дитяча» - найсприятливіша для франчайзера. На початку франчайзі знають дуже мало про новий бізнес і підприємство («на карту поставлені заощадження всього життя»). Навіть невеликі допущені помилки, які викликали затримку в розвитку, сприймаються як глобальні кризи. На цій стадії франчайзі знаходяться в повній залежності від франчайзера і потребують всебічної підтримки.

Друга стадія - «підліткова». У цей період розвитку у франчайзі з'являються сумніви у відношенні цінності допомоги франчайзера і доцільності усієї франчайзингової системи. Підліткова стадія найскладніша у взаєминах франчайзера і франчайзі. І якщо їй вдасться пройти успішно, то у франчайзі виробляється повага до франчайзера.

Третя стадія - «дорослішання». До, її початку франчайзі починає усвідомлювати, що його успіх нерозривний і не можливий без франчайзингової системи. Створено такі умови, коли можна співробітничати, приносячи один одному прибуток.

Більшу частина договору франчайзингу займає деталізація положень, що обумовлюють обов'язки франчайзера і франчайзі.

Для кожного конкретного випадку обов'язки можуть розрізнятися. Однак спільним є те, що їхнє виконання сприяє успішному зростанню (розвитку) франчайзингової системи.

Обов'язки франчайзера:

1. Встановлення усіх видів виплат.
2. Передача ділової й технічної інформації, що лежить в основі бізнес-концепції, через систему навчання і підтримки.
3. Документування всіх правил і положень для стандартизації всіх процедур і гарантії якості.
4. Контроль якості для підтримки репутації франчайзингу в системі.
5. Забезпечення постійної підтримки кожного франчайзі, включаючи підвищення кваліфікації, допомога в управлінні й оперативні послуги за вимогою.
6. Уточнення графіку розвитку й умов для тих франчайзі, що хочуть володіти більш однієї франшизою.
7. Надання захищеної території. Це робиться для гарантії того, що на обговореній території не буде відкрито інших франчайзі цієї ж марки.
8. Визначення умов розриву і продовження контракту.

Обов'язки франчайзі:

1. Здійснення усіх видів виплат.
2. Конфіденційність інформації.
3. Використання фірмової марки.
4. Відповідність стандартам якості і програмі франчайзера й ін.

Договір франчайзингу передбачає також умови його розірвання. Потенційні причини розірвання договори можуть бути різними. Найбільше часто трапляються випадки, коли:

- 1) неможливо досягти рівня стандартів, установлених франчайзером;
- 2) маються відхилення від установлених технологій обслуговування, набору послуг, меню в ресторані;
- 3) відсутні платежі за договором.

Практика показала, що несплата платежів і невиконання інших фінансових зобов'язань за договором були головними причинами розірвання договорів франчайзингу підприємствами харчування. Для готельної індустрії

більш характерною причиною розірвання договорів франчайзингу було порушення якісних показників.

Останніми роками класична модель франчайзингу змінилася в напрямі забезпечення франчайзера додатковими можливостями швидкого розвитку з найменшими витратами.

Поряд із класичною моделлю франчайзингу одержали розвиток такі його варіанти, як регіональний франчайзинг і розвивальний франчайзинг.

Вибираючи регіональний франчайзинг, франчайзер вирішує охопити своєю діяльністю певний географічний район, яким може бути столична область чи країна в цілому. Франчайзер, усвідомлюючи, що не має засобів і колективу, щоб успішно розвиватися, спирається на підтримку головного франчайзі. У свою чергу, головний франчайзер має право не тільки приєднати нових франчайз в обраному географічному районі, а й забезпечує їхнє навчання, а також робить інші послуги.

Головний франчайзі включений у поділ платежів і, найчастіше, внесків у рекламний фонд. Він користується всіма перевагами, що дає франчайзинг. Для цього він також платить безпосередньо франчайзеру необхідні внески і відрахування.

Форма управління підприємствами індустрії гостинності через договір франчайзингу є однією з найбільш перспективних. Дослідження, проведені американськими вченими, свідчать, що половина нових компаній припиняє своє існування вже через 2-3 роки після відкриття, а через 5 років рівень банкрутств досягає 70 %. Для компаній, що працюють у системі франчайзингу, є інші дані. Закриття підприємств-франчайзі в перші п'ять років їхньої роботи становив 4 %. Загальне дослідження, проведене Міжнародною організацією франчайзингових організацій, показало, що серед її членів кількість банкрутів становить менше ніж 1 %.

Успіх франчайзингу як форми управління ґрунтується на основних принципах: постійне співробітництво (надання підтримки й обмін інформацією), високий ступінь довіри підприємств франчайзі.

Знаходячись у різному володінні і здійснюючи свою діяльність на одному ринку (в межах держави, регіону, міста), франчайзі не є конкурентами один одному. Усі вони виконують єдине найважливіше завдання - утвердження на ринку торгової марки франчайзингового ланцюга. Їх загальною метою є залучення чим більшого числа потенційних клієнтів. Чим відоміша торгова марка на ринку, тим вищі сукупні продажі всього ланцюга. Щоб зміцнити всю систему, підприємства-франчайзі, що функціонують на одному ринку, зобов'язані працювати як одна команда. Така обставина надає набагато більші можливості для обміну досвідом і колективними діями. Великі готельні та ресторанні ланцюги використовують механізм добору і закріплення в пам'яті системи найбільш життєздатних рішень, а потім їхнє відтворення на нових етапах розвитку.

Оренда. Як організаційна форма управління підприємствами індустрії гостинності оренда стала популярною в 1950-1960-і роки. Зараз вона

застосовується рідко. Сутність оренди полягає в тому, що готель береться в оренду на певний строк за відсоток з продаж (звичайно 20-50 %). Наприклад, міжнародна експансія американських готелів почалася з оренди компанією Hilton одного з готелів у Сан-Хуану (Пуерто-Ріко). Особливо популярною є здавання в оренду державних підприємств у країнах, що розвиваються.

3.2 Принципи управління діяльністю готельного підприємства

З-поміж основних принципів організації системи управління готельними підприємствами виокремлюють:

- орієнтацію на виробництво послуг згідно з попитом гостей;
- організаційну структуру управління, що повинна відображати його цілі й стратегію;
- постійне впровадження організації виробництва через його - спеціалізацію та диверсифікацію;
- поєднання прав і обов'язків, відповідальності й контролю в управлінні;
- швидку адаптацію — здатність чітко реагувати на зміни попиту, вдосконалювати технологію виробництва, запроваджувати інновації;
- економічність — відповідність витрат на утримання органів управління можливостям організації;
- простоту в управлінні, сформовану з незначної кількості рівнів управління, укомплектованих кваліфікованими спеціалістами, зрозумілу персоналові та пристосовану до певної форми управління;
- оптимальність в управлінні — організація має забезпечувати раціональні зв'язки між службами та персоналом;
- керованість, що передбачає здатність керівників своєчасно приймати та доводити до виконавців ефективні рішення, домагатись чіткого їхнього виконання для досягнення цілей. Організаційна схема управління повинна постійно змінюватись, зокрема за динамічного зовнішнього середовища готелю й структури управління. Відповідно до змін у структурі управління, які спричиняють зміни у чисельності персоналу, важливо, щоби ці зміни суттєво не позначались на якості обслуговування. Персонал у сфері гостинності завжди має взаємодоповнюватись, бути взаємозамінним у певному структурному підрозділі.

3.3 Документація у роботі готелів

Для організації діяльності готелів і туристських комплексів, як і будь-якого підприємства, велике значення має її документальне забезпечення. За допомогою відповідної документації відбувається реалізація організаційних, розпорядчих, контрольних, облікових і довідкових функцій різних служб, забезпечується операційний зв'язок між ними та власне технологія виконання робочих процесів.

Всю документацію, що використовується у підприємствах розміщення

туристів, можна розділити на адміністративну й спеціальну.

Адміністративна документація забезпечує організацію управління діяльністю підприємства. Вона ідентична управлінській документації, що використовується у будь-якому іншому підприємстві – це накази, договори, протоколи, заяви, доповідні та службові записки і т. ін. Оформлення подібної документації відбувається відповідно до форм, встановлених офіційним діловодством і документознавством.

Спеціальна документація використовується тільки на підприємстві певної галузі чи сфери діяльності й відповідає специфіці його роботи. Вона забезпечує технологію роботи служб підприємства. Під технологією взагалі розуміють послідовність процесів й операцій з виконання певної роботи. Готельна технологія – це сукупність виробничих процесів з прийому та обслуговування гостей готелю. Спеціальну документацію готельно-туристського комплексу можна розділити на три групи: нормативну, експлуатаційно-технологічну та туристську.

Нормативну документацію складають документи, що встановлюють певні норми й вимоги до організації діяльності служб, а також до виконання робіт з прийому та обслуговування в готелі в цілому та на окремих його ділянках. Сюди входять різні правила, положення, інструкції та інші документи, що встановлюють порядок виконання тих або інших робочих процесів. Вони видаються керівними органами – державними, галузевими, відомчими, муніципальними – або безпосередньо керівництвом підприємства і є обов'язковими для виконання.

Експлуатаційно-технологічна документація – це документи, що забезпечують правильну експлуатацію готелю, здійснюють документальне забезпечення всіх технологічних процесів та окремих операцій з прийому й обслуговування гостей у готелі. Експлуатаційно-технологічна документація складає найбільшу частину всієї документації готельного підприємства і в свою чергу має наступні види.

Типові форми – бланки, розроблені на основі типових форм первинних документів, рекомендованих державними статистичними органами, які мають, як правило, однаковий вигляд в усіх готелях з несуттєвими відмінностями, зумовленими відомчими вимогами або специфікою готельного підприємства. Це документація, що використовується при бронюванні місць, обліку руху номерного фонду, оформленні поселення, розрахунках з проживаючими, організації виїзду та роботи з багажем тощо. Типові форми відповідають державним стандартам технічної документації. Деякі з них мають характер бланків суворої звітності, наприклад, рахунок; робота з ними вимагає дотримання певних правил, установлених державою для такого роду документів: особлива чіткість в оформленні, суворий облік та збереження, періодична звітність з їх використання тощо.

Журнали обліку встановленої або довільної форми для різного роду обліку. Так, наприклад, журнал обліку громадян, які проживають у готелі, має встановлену форму, мусить бути зброшурованим, прошнурованим,

пронумерованим, скріпленим печаткою і періодично перевірятись керівництвом. У той же час журнали ведення білизняного господарства, прийому-здачі зміни, обліку замовлень на послуги хоча й мають спільні реквізити, оформлюються на кожному конкретному підприємстві згідно специфіки його роботи.

Ці два види готельної документації складають перелік форм первинного обліку та строгої звітності в готелі. Вони мусять відповідати типовим зразкам таких документів, розробленим на відомчому або на державному рівні. Крім них в готелях існує також інша документація довільної форми, що використовується тільки на конкретному підприємстві і відображає специфіку його роботи.

Туристські документи забезпечують процес прийому та обслуговування в готелі вітчизняних та іноземних туристів. До них належать туристські повідомлення, ваучери, путівки, обмінні та маршрутні ордери, списки туристів, направлення туристських фірм, листи обслуговування, технологічні карти туристських маршрутів і т. ін. Значна кількість туристських документів є бланками суворої звітності.

Нині все більше готелів застосовують у своїй роботі так звані «безпаперові технології», засновані на використанні комп'ютерної техніки. Але опції меню готельних комп'ютерних програм подібні до реквізитів документів, що обслуговують відповідні операції. Крім того деякі документи потребують роздрукування з комп'ютера для видачі клієнту, звітності тощо. У готелях, де поки що не застосовується комп'ютерна техніка, робота служб повністю забезпечується відповідною документацією.

3.4 Правила надання готельних послуг

Правила користування готелем і надання готельних послуг складають зміст основного нормативного документа готельного підприємства. При розміщенні гостя в готелі між ним (або особою, що виступає від його імені) і готелем фактично укладається договір про оренду готельного номеру на певний час. Договір може мати форму, встановлену діючим законодавством і засвідчену підписами сторін (керівництва готелю та замовника (споживача), вважатися укладеним після письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання або засвідчуватись розрахунковим документом з установленними реквізитами, який видається споживачу після оформлення документів на проживання. Умови цього договору власне і відображаються у правилах користування готелем і надання готельних послуг.

Цей документ, як правило, має єдину структуру, але в кожному конкретному випадку він відображає специфіку діяльності підприємства. Правилами встановлюються деякі загальні вимоги до підприємства розміщення та його персоналу згідно з існуючими державними стандартами; режим його роботи; термін проживання в ньому; порядок бронювання місць, поселення, оплати проживання, надання додаткових послуг, а також взаємні обов'язки,

права та відповідальність адміністрації підприємства і проживаючих (замовників). У Правилах можуть встановлюватись пільги при поселенні для певних категорій громадян, особливості поселення і обслуговування дітей.

У 1981 р. Міжнародною готельною асоціацією були розроблені Міжнародні готельні правила, в яких у найбільш узагальненій формі були визначені принципи взаємостосунків клієнта і готелю, їхні взаємні права, обов'язки та відповідальність, подані визначення «клієнта» (в українських Правилах – «замовника») та «гостя» готелю (відповідно – «споживач»), а також наголошено, що умови договору на проживання обумовлюються категорією готелю, внутрішніми інструкціями та правилами та національним законодавством. У кожній окремій країні цей документ регулює відносини між підприємством розміщення і споживачем – проживаючим або замовником – турфірмою чи іншою установою, спираючись на основні державні та галузеві законодавчо-нормативні акти. Ці правила можуть бути типовими, єдиними для всіх готельних підприємств країни, розроблятися на відомчому рівні або в окремих підприємствах.

У СРСР правила користування готелями та внутрішнього розпорядку в них розроблялись відомствами, у підпорядкування яких входили готелі. Найбільшими з них були республіканські міністерства житлово-комунального господарства (комунальні готелі) та туристські відомства, з яких найбільш розвиненою системою готелів володіли

«Інтурист» та ЦРТЕ. Виходячи з різного призначення готелів цих відомств (відповідно для мешканців інших міст, іноземних громадян і туристів, організованих вітчизняних туристів з путівками), для них встановлювався конкретний різний порядок бронювання місць, заселення й оплати, отримання додаткових послуг, по різному визначались обов'язки адміністрації і правила внутрішнього розпорядку для проживаючих.

У 1996 р. в Україні були прийняті загальнореспубліканські «Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні», затверджені спільним наказом Держжитлокомунгоспу та Держкомтуризму України. За основу їх побудови було взято той самий принцип занадто конкретизованого підходу до визначення правил розміщення й обслуговування в готелях без врахування специфіки поточного моменту і ринкових умов, в яких почали працювати сучасні готелі. Так, наприклад, встановлювалася єдина квота оплати за бронювання місць – 50 % вартості місця за добу, незважаючи на велику різницю цін у готелях та їх значну відмінність від цін на місця за радянських часів; єдине правило розрахункової години для всіх готелів; обов'язкова наявність паспорту як основи для поселення без уточнення замінюючих його у цьому випадку документів тощо. Все це, з одного боку, обмежувало можливості готелів у застосуванні цих Правил стосовно їх власної специфіки, з іншого, через можливості різночитання, сприяло деяким зловживанням з боку клієнтів або навпаки – порушенню їх прав адміністрацією готелю.

У березні 2004 р. наказом Державної туристичної адміністрації України затверджено нові республіканські «Правила користування готелями й

аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг». В основу їх розробки покладено в основному державні стандарти та законодавчі акти щодо захисту прав споживачів. Готелі повинні на основі існуючих республіканських Правил, не суперечачи їх основним положенням, розробляти власні правила з урахуванням специфіки своєї роботи. Прийняті у готельному підприємстві Правила користування, затверджені дирекцією або вищими органами, мають силу юридичного документа та обов'язкові для виконання як адміністрацією, так і проживаючими.

У нових Правилах чітко визначаються поняття засобів розміщення, споживачів та замовників їх послуг, окремо вказуються вимоги до інформації про послуги, що мусить бути надана споживачеві. Подається загальний порядок бронювання місць, поселення та оплати за проживання, причому уточнюються види документів, які можуть замінювати паспорт при поселенні. Установлену Правилами єдину розрахункову годину (12 година дня) готель вправі змінювати на іншу, зручну для нього, а також застосовувати як подовову, так і погодинну форму оплати за проживання, самостійно встановлюючи тарифи і пільги, крім випадків, коли застосовується державне регулювання.

Режим роботи підприємства республіканськими Правилами передбачається цілодобовий. Деякими підприємствами, в основному більш низьких категорій, встановлюються перерви в роботі у нічний час, наприклад, з 0 до 6-ї години ранку. У цей час вхід до готелю тимчасово припинений для всіх категорій громадян, крім тих, що в ньому проживають або забронювали місця. Режим роботи таких підприємств може бути встановлений графіком на місцях. У Правилах готелю можуть також обумовлюватись режим і порядок відвідання проживаючих.

Згідно з Правилами договір на надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін; найбільш коротким терміном вважається одна доба (до 12 години дня наступного за днем прибуття).

Важливою частиною Правил є розділ, що визначає взаємні обов'язки і права адміністрації готельного підприємства та проживаючих.

До обов'язків адміністрації входить:

- ознайомити проживаючих з Правилами користування і внутрішнього розпорядку;
- інформувати їх щодо розміщення служб підприємства, режиму їх роботи, а також додаткових послуг, які пропонуються гостям;
- організувати розміщення та обслуговування проживаючих згідно встановлених стандартів, дотримувати правильності розрахунків;
- забезпечити необхідний рівень санітарного стану номерів, комплектність і справність їх обладнання, якісну підготовку до заселення, своєчасну заміну постільної білизни, рушників та туалетних речей у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

До обов'язків підприємства входить також надання гостям установленого мінімуму безплатних послуг (виклик швидкої допомоги, доставка у номер

кореспонденції гостя, побудка на замовлення, надання у користування готельного інвентарю згідно з категорією готелю) та додаткових платних послуг згідно переліку. До послуг проживаючих у кемпінгах повинні бути кухні та пральні самообслуговування, обладнання для догляду за автомобілем.

Готельне підприємство гарантує проживаючим збереження цінностей, що передані на спеціальне зберігання, та особистих речей, які знаходяться в номері, збереження та повернення забутих речей у встановлені терміни (6 місяців). У свою чергу проживаючі зобов'язані:

- дотримуватися Правил користування, встановлених адміністрацією готельного підприємства, правил пожежної безпеки, зберігати чистоту та порядок у номері;

- дбайливо ставитися до готельного майна, в разі потреби відшкодовувати спричинені збитки.

Проживаючі в готелі користуються правом позачергового обслуговування у підприємствах громадського харчування, зв'язку, служби побуту, що розташовані в готелі.

Персонал готельного підприємства і проживаючі повинні дотримувати тиші та спокою, вживати заходів для забезпечення безпеки проживання, а також безпеки в надзвичайних ситуаціях, бути взаємно ввічливими.

ТЕМА 4 ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ, РОЗМІЩЕННЯ ТА ВИЇЗДУ ГОСТЕЙ

4.1 Технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та розміщення.

4.2 Бронювання номерів.

4.3 Організація прийому, розміщення та виїзду.

4.4 Розрахунки за проживання та послуги в готелі.

4.1 Технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та розміщення

Процес обслуговування гостей у готелях усіх категорій можна подати у вигляді таких етапів:

- попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- прийом, реєстрація і розміщення гостей;
- надання послуг проживання і харчування;
- надання додаткових послуг проживаючим;
- остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

Попереднє замовлення місць, реєстрація при поселенні, розрахунок за проживання і надані послуги, оформлення виїзду здійснює служба прийому і розміщення. До складу цієї служби входять черговий адміністратор, порт'є, касир і паспортистка. У багатьох готелях України ця служба має англійську назву «Reception».

Служба прийому і розміщення є першим підрозділом, з яким знайомиться гість, прибуваючи у готель. Враження, отримані від цього знайомства, багато в чому формують відгуки гостей про якість обслуговування в готелі у цілому.

Відповідно до встановлених правил надання готельних послуг в Україні, готель має забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають у готель і виїжджають з нього. Саме тому робота служби прийому і розміщення має змінний характер.

При прибутті гостей у готель привітання гостя персоналом служби прийому і розміщення на рецепції є важливим моментом прояву гостинності та початком процесу реєстрації гостей.

Черговий адміністратор повинен з'ясувати реєстраційний статус клієнта, наголосити на особливостях додаткових послуг готелю. У європейських готелях поширений досвід зустрічі відомих гостей (політиків, банкірів, діячів культури, спорту та ін.) власником закладу або уповноваженими особами адміністрації. Подібна увага може надаватись постійним клієнтам закладу.

Процес реєстрації, згідно процедури, умовно можна поділити на декілька етапів: передреєстраційний, оформлення реєстраційного запису, визначення номера і тарифів, оплата готельних послуг, видача ключів від номера, супровід гостя у номер.

Етап передреєстрації пов'язується з клієнтами, які здійснили бронювання номерів (місць) у готелі. У випадку, якщо клієнт здійснив бронювання номера

(місця) внесений запис у журналі реєстрації заявок номерів (місць) (форма № 7-Г) є інформаційною основою реєстрації і спрощує її процес. Клієнт, який резервував номер (місце), надає необхідну інформацію для процесу реєстрації, тому з метою уникнення очікування клієнта та підвищення ефективності роботи рецепції, особливо у піковий період, черговий адміністратор або порт'є можуть спростити реєстрацію, гості можуть не заповнювати анкети проживаючого та реєстраційної картки. Необхідні дані у зазначені документи можуть вносити службовці рецепції, використовуючи інформацію отриману на етапі передреєстрації, а при прибутті клієнта, він лише перевіряє та засвідчує своїм підписом правильність поданої інформації.

Персонал служби прийому та розміщення коригує також роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей, та ін.

Персонал служби прийому та розміщення, водночас із службою бронювання, найперше контактують з клієнтами, тому від їхнього професіоналізму залежить перше враження про готель загалом. У цьому зв'язку:

1. Служба прийому та розміщення (рецепція) повинна розташовуватись у безпосередній близькості до входу в готель. У випадку значних розмірів вестибюля, його планування й інтер'єр мають зорієнтувати гостей у напрямку стійки рецепції.

2. Рецепція повинна мати оригінальне, естетично привабливе оформлення з елементами світлового, необхідне технічне (телефон, факс, комп'ютер) та інформаційне забезпечення (рекламні буклети, прайси, візитки тощо).

3. Стійка рецепції має бути чистою, технічна документація — упорядкованою, без зайвих предметів.

4. Обслуговуючий персонал повинен мати бездоганний зовнішній вигляд і поведінку, оперативно забезпечувати процес прийому та поселення гостей.

Службу прийому і розміщення очолює головний адміністратор (менеджер служби прийому та розміщення). Йому підпорядковані чергові адміністратори, порт'є, касир служби прийому і розміщення. У невеликих готелях значну частину функцій може виконувати один спеціаліст — черговий адміністратор, який підпорядковується безпосередньо генеральному директорові. У великих готелях зі значним потоком туристів та великим персоналом у кожній категорії спеціалістів можуть вирізнятись декілька співробітників з окремих напрямів (наприклад, у групі порт'є — з прийому клієнтів, від'їзду, порт'є, відповідальний за ключі).

Головний адміністратор. Окрім функції управління службою прийому та розміщення, функціональні обов'язки головного адміністратора стосуються контролю за якістю обслуговування в готелі, постійного вдосконалення діяльності служби з метою поліпшення обслуговування гостей.

У технологічному процесі головний адміністратор:

- керує збутом номерів;
- здійснює балансові розрахунки витрат гостей у готелі;
- надає інформацію щодо роботи різних служб у готелі;
- вирішує конфліктні ситуації, які виникають між обслуговуючим персоналом та клієнтами готелю.

В управлінні процесом збуту номерів головний адміністратор повинен володіти інформацією про їхнє заповнення, уточнювати замовлення, передусім колективні на найближчий місяць, виявляти особливі випадки у прийомі гостей, аналізувати список гостей, у тому числі VIP-гостей і постійних клієнтів. Він має бути зацікавленим у збуті всіх вільних номерів, пов'язаних із постійним режимом бронювання місць, розпродажу дефіциту й управління відсотковими доходами. Розпродаж дефіциту стосується демонстративного виділення переваг незайнятого номера (місця розташування, огляду території з вікон, інтер'єру, обладнання та ін.), спонукаючи клієнта до його купівлі. Інший метод, управління відсотковим доходом, пов'язаний з продажем незайнятих номерів за пільговими тарифами.

Головний адміністратор повинен також забезпечити рентабельність готельного підприємства через досягнення оптимальної середньодобової ціни номера, яку визначають діленням вирученої суми за добу від продажу всіх номерів на кількість проданих.

Балансові розрахунки витрат гостей у готелі забезпечують закладу постійне розміщення, своєчасне надходження коштів, достатнє для виконання фінансових зобов'язань з іпотечних кредитів і виплати зарплати працівникам. Головний адміністратор має володіти інформацією про внесення авансової плати клієнтом, перелік усіх витрат гостей на послуги, які надходять від різних служб та відділів. Оптимізувати балансові розрахунки допомагає використання автоматизованих систем управління, що передають інформацію, отриману в пунктах продажу, в офіс головного адміністратора. Витрати гостей, зафіксовані в різних торгових пунктах готелю, надходять безпосередньо на рахунок гостей, котрі оплачують їх під час виїзду з готелю. Певні витрати передаються у «міський grosбух» (це стосується гостей з фірм, для яких відкритий кредит). Гостям, котрі користуються кредитом, компанії оплачують рахунок у визначений термін (упродовж 30 днів, або у пільговий період — до 60 днів), найчастіше, як засвідчує досвід, не пізніше 15-20 днів. Отже, надходження інформації про балансові рахунки клієнтів до головного адміністратора забезпечує фінансовий контроль дохідної частини діяльності закладу розміщення.

В окремих готелях США та Західної Європи використання автоматизованих телекомунікаційних систем управління допомагає здійснювати дистанційний контроль рахунків. За цією системою гість має змогу перевірити свої витрати через телеекран, установлений у номері, водночас ця система спонукає клієнта до оплати витрат. Сума витрат може бути перенесена на кредитну картку, а копію рахунка надсилають клієнтові або на рахунок

фірми клієнта. У готелях, які не використовують такої системи, рахунок подають клієнту в номер в останній вечір його перебування у готелі, що дає змогу клієнтові перевірити всі свої витрати до від'їзду.

Адміністратор виконує функції важливого інформаційного джерела, пропонує послуги, що надають різні служби в готелі — послуги служби прийому та розміщення (доставку пошти, факсів, інформації зовнішнього характеру), про місцевий туристичний колорит, комунальну інфраструктуру та ін.

Обов'язок головного адміністратора стосується вирішення конфліктних ситуацій, які виникають між клієнтами й обслуговуючим персоналом, надання психологічної допомоги клієнтам у розв'язанні проблем особистого характеру. Вагомий аспект вияву гостинності головного адміністратора до відомих людей, постійних клієнтів готелю — його особиста зустріч під час прибуття і від'їзду гостей.

Окрім фахового знання психології, головний адміністратор повинен бути авторитетною особистістю в готелі, бездоганно знати нормативну документацію, технологію прийому й обслуговування гостей, володіти 2-3 іноземними мовами, знати категорії та прейскуранти цін на номери і послуги, володіти практичними знаннями гарантування безпеки у готелях.

Черговий адміністратор служби прийому та розміщення виконує функції безпосереднього представника головного адміністратора в цій службі, коригує її роботу, постійно перебуває у взаємодії з клієнтами, а після закінчення зміни звітує про роботу головному адміністратору. Черговий адміністратор працює позмінно, водночас у невеликих та середніх готелях на зміні працює один, у великих готельних комплексах — два чергових адміністратори. У процесі роботи йому підпорядковуються працівники рецепції - портьє, касир, паспортист.

Основні професійно-кваліфікаційні й особисті вимоги до посади чергового адміністратора:

- мати фахову підготовку в спеціалізованих навчальних установах і стажування у готельному закладі не менше року;
- знати нормативну документацію стосовно прийому й обслуговування гостей;
- досконало володіти двома-трьома іноземними мовами;
- мати практичні знання із гарантування безпеки в готелі;
- бездоганно виглядати та поводитись;
- вести невимушений діалог із підлеглими та клієнтами. Основні функціональні обов'язки чергового адміністратора:
 - забезпечувати підготовку номера до поселення та виконання інших підготовчих заходів згідно з побажаннями клієнта перед прибуттям у готель;
 - аналізувати стан зайнятості номерного фонду, прогнозувати щодо його заповнення;
 - підбирати номери для бронювання;

- контролювати фіксації в електронному вигляді таблиці або окремого журналу заповнення номерів;
- перевіряти документи під час реєстрації, виявлення терміну їхньої дії, а також інформацію про гостей, які від'їжджають, насамперед оплату клієнтами послуг;
- постійно співпрацювати зі суміжними службами з метою найефективнішого процесу обслуговування клієнтів;
- відповідати за збереження ключів від номерів, за обладнання служби приймання та розміщення;
- доставляти пошту і посилки тим, хто проживає в готелі;
- толерантно співпрацювати з клієнтами;
- розв'язувати питання експлуатації готельного підприємства у нічний та ранковий час — період відсутності вищого керівництва;
- вживати заходів, спрямованих на ліквідацію конфліктних ситуацій.

Порт'є — працівник служби прийому та розміщення, який виконує обов'язки за стійкою рецепції. Його основні функції — оформлення необхідної документації під час поселення та від'їзду клієнтів, надання інформації про готель, структурні ланки та послуги, ведення картотеки зайнятості номерів, розрахунків гостей, бронювання номерів. Обсяг обов'язків порт'є залежить від розмірів готелю та його функціональної структури. У структурі управлінської ієрархії порт'є підпорядкований черговому адміністраторові.

Для посади порт'є важливе значення мають індивідуальні фізичні риси — вік, медичні характеристики, комунікабельність. Професійно-кваліфікаційні вимоги стосуються фахової підготовки у спеціалізованому навчальному закладі, необхідності мати досвід роботи, знати технологічну документацію, іноземні мови, психологію спілкування.

Касир служби прийому та розміщення працює у рецепції поряд з порт'є та забезпечує операції з прийому, збереження і здачі за касовим звітом грошей у бухгалтерію, а також повертає гроші клієнтам, котрі від'їжджають з готелю раніше встановленого терміну. Окрім цього, касир зобов'язаний:

- внести повну суму в рахунок клієнта;
- отримати оплату від клієнта під час від'їзду;
- узгодити оплату рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією;
- підрахувати загальну суму виторгу наприкінці кожної зміни;
- відповідати за грошову суму, яка перебуває в обігу, впродовж зміни.

Професійно-кваліфікаційні вимоги до посади касира служби прийому та розміщення стосуються необхідності мати кваліфікаційні знання, знати правила прийому й обслуговування клієнтів, преїскуранти цін на номери і місця та систему розрахунків під час бронювання й оплати проживання, володіти інформацією про додаткові послуги, вміти використовувати технічні засоби в роботі, передусім телекомунікаційні. Операції зі значними грошовими рахунками зумовлюють необхідність ведення розрахункової документації. У структурі управління посада касира підпорядкована черговому

адміністраторові щодо технології обслуговування та головному бухгалтеру стосовно технологічної документації грошових рахунків.

Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення. Привітання персоналом гостей під час прибуття у готель — важливий момент виявлення гостинності та початку процесу реєстрації клієнтів.

Згідно з процедурою, процес реєстрації умовно можна поділити на декілька етапів: передреєстраційний; оформлення реєстраційного запису; визначення номера і тарифів; оплата готельних послуг; видача ключів від номера, супровід гостя у номер:

Етап передреєстрації пов'язаний з клієнтами, які забронювали номери в готелі. Якщо клієнт забронював номер, внесений запис у Журналі реєстрації заявок на бронювання номерів (місць) (форма № 7-Г), це є інформаційною основою реєстрації та спрощує її процес. Клієнт, який резервував номер, надає необхідну інформацію для процесу реєстрації, тому з метою уникнення очікування клієнта та підвищення ефективності роботи рецепції, зокрема в піковий період, черговий адміністратор або порт'є можуть спростити реєстрацію, а гості — не заповнювати анкети проживаючого та реєстраційної картки. Потрібні дані у названі документи можуть вносити службовці рецепції, використовуючи інформацію, отриману на етапі перед-реєстрації, а під час прибуття клієнта він лише перевіряє та засвідчує власним підписом правильність інформації.

Окрім заповнення форм первинної технологічної документації (анкети проживаючого та реєстраційної картки для категорії гостей із заброньованими номерами), персонал рецепції попередньо визначає номер для поселення, тарифи, оформляє бухгалтерські бланки клієнта, а також відповідно до замовлення узгоджує умови надання додаткових послуг іншими службами готелю.

Широка передреєстраційна діяльність служби прийому та розміщення повинна регламентуватись також індивідуальним підходом кожного закладу розміщення, що зумовлено ймовірністю анулювання чи зміни умов бронювання. У цій ситуації важлива роль належить оперативності роботи служби рецепції. Зазвичай передреєстраційний етап стосується лише виконання основних підготовчих заходів — заповнення реєстраційної документації, підготовки номерів і визначення тарифів; інші функції служба рецепції заздалегідь погоджує з іншими службами й активізує роботу з підготовки до прибуття клієнта та підтвердження його намірів скористатись послугами.

Використання у готелях комп'ютеризованих систем суттєво активізує передреєстраційну підготовку поселення клієнта. Лише окремі (неавтоматизовані або напівавтоматизовані) готелі забезпечують процес реєстрації механічним (ручним) способом. Особливо поживає передреєстраційну роботу служби прийому та розміщення застосування телекомунікаційних систем (Інтернету) й автоматизованих систем управління. Використання комплексу передреєстраційних заходів у провідних готельних

корпораціях сприяло поширенню досвіду реєстрації клієнта безпосередньо у номері, оминаючи цей процес у рецепції.

Оформлення реєстрації гостей у готелях має певні особливості для категорії клієнтів з передреєстраційним статусом і гостей, котрі прибувають у готель без резервування номерів. Клієнти без реєстраційного статусу, громадяни України, повинні заповнити Анкету проживаючого (форма № 1-Г) на основі документа, що підтверджує особу. Її заповнюють в одному примірнику на основі паспорта, свідоцтва про народження, водійських прав та інших документів підтвердження особи. Після цього анкету і документ підтвердження особи передають черговому адміністратору для реєстрації в Журналі обліку громадян, які проживають у готелі (форма № 5-Г). Після реєстрації документ повертають власникові, анкету вносять до картотеки. Анкету проживаючого зберігають у службі прийому та розміщення в період проживання клієнта в готелі та впродовж місяця з моменту його вибуття з готелю, після цього — передають в архів і зберігають упродовж року, а потім знищують (згідно з актом). У картотеці анкети систематизують в алфавітному порядку. В рецепції прийнято використовувати дві картотеки — одну для осіб, котрі проживають у готелі, другу - для тих, хто вибув.

Іноземні громадяни або особи без громадянства заповнюють Реєстраційну картку (форма № 2-Г) на основі паспорта або іншого документа, що посвідчує їхню особу. Її передають черговому адміністраторові разом з документом для реєстрації. Реєстраційна картка відображає інформацію про клієнта українською й англійською мовами. У готелях цю картку зберігають два роки, після чого разом із Журналом обліку іноземців, котрі проживають у готелі (форма № 6-Г), знищують (згідно з актом).

Журнал обліку іноземців, котрі проживають у готелі, заповнює черговий адміністратор на основі Реєстраційної картки, паспорта і візи в одному примірнику згідно з формою, затвердженою МВС України. Журнал після остаточного заповнення передають на зберігання в архів готелю.

Для гостей, які поселяються відповідно до заброньованих номерів, реєстраційний запис в Анкету проживаючого і Журнал обліку громадян, які проживають у готелі, підтверджує інформація, отримана під час бронювання.

У готелях з використанням неавтоматизованих систем реєстрації під час поселення клієнти заповнюють Анкету, Реєстраційну картку. Прізвище вносять у Журнал обліку гостей. Готелі, де застосовують автоматизовані системи, інформацію, необхідну для реєстрації, отримують в усній формі, вносять в електронному варіанті в Анкету та Реєстраційну картку і надрукують.

В Анкеті та Реєстраційній картці зазначено: прізвище, ім'я та по батькові; дата народження; місце народження; серія, номер паспорта, коли і ким виданий; адреса постійного місця проживання; мета приїзду; тривалість проживання. Черговий адміністратор називає ідентифікаційний код і код за ДКУД, назву готелю, номер кімнати, дату прибуття та від'їзду. В Реєстраційній картці інформацію заповнюють українською й англійською мовами. Після заповнення

Анкети проживаючого та Реєстраційної картки клієнт обов'язково повинен їх підписати.

Визначення номера і тарифів - вагомий етап, який може суттєво вплинути на вибір клієнтом готелю, терміну його перебування. Номер і тариф повинні відповідати очікуванням клієнта. Якщо побажання клієнта важко задовольнити, черговий адміністратор повинен використати альтернативні варіанти - інші номери, аналогічні за розмірами, плануванням, умеблюванням, забезпеченням обладнанням, але іншого розташування в готелі, з іншою оглядовістю, назвати позитивні переваги тих номерів, переконати клієнта в доцільності розміщення саме тут.

Визначаючи номер, черговий адміністратор або порт'є (за існування помітних недоліків у матеріально-технічному забезпеченні номера) обов'язково повинен повідомити про це клієнта. Невідповідність номера його статусу може спричинити труднощі, збої в роботі служби прийому та розміщення, погіршення якості обслуговування, зрештою, втрату іміджу готелем.

У не комп'ютеризованих готелях застосовують механічні системи зв'язку, пов'язані з усним повідомленням, письмовим зв'язком або зв'язком пневмопошти. В усній формі зв'язок здійснюють внутрішнім телефоном, саме він забезпечує швидку передачу інформації та безпосередньо вербальний контакт персоналу готелю. Недолік цього зв'язку - відсутність підтверджувального свідчення зв'язку. У випадку невідповідності номера своєму статусу важко підтвердити невиконання обов'язків персоналом.

Письмовий зв'язок, порівняно з усним, забезпечує підтвердження інформації, але втрачається багато часу на формулювання та особисту доставку звіту.

Комп'ютеризована система визначення стану номерів найефективніша, її використовують майже в усіх закладах розміщення. Доступність телекомунікаційних систем управління та зв'язку зумовлює оперативний обмін інформацією між службами та персоналом. Черговий адміністратор і черговий на поверхах, покоївки мають швидкий доступ до інформації про стан номерів, відображений на моніторі комп'ютера. Інформацію про звільнення клієнтом номера вводять у комп'ютер черговий адміністратор, а покоївка з монітора у своєму відділі дізнається про необхідність прибирання в номері. Після прибирання вона повідомляє чергового на поверсі про готовність номера до прийому нових гостей, і він вводить цю інформацію у комп'ютер. Черговий адміністратор, агент з бронювання, отримавши інформацію, використовують її в подальшій роботі.

Відсутність інформації простою номерів — найголовніша проблема служб прийому та розміщення, бронювання, обслуговування номерів і технічної служби. Вона виникає у зв'язку з несвоечасним унесенням інформації в систему зв'язку готелю персоналом служб. У процесі поселення гостей черговий адміністратор повинен бути переконаним у можливості поселення в той чи інший номер.

Ще одна проблема у визначенні статусу номера під час поселення стосується клієнтів, котрі бажають продовжити термін перебування у номері більше терміну, зазначеного в анкеті проживаючого чи реєстраційній картці. Служба бронювання зарезерувала цей номер для іншого клієнта, і він прибуває чітко у визначений термін. Водночас попередній клієнт відмовляється покидати номер і перейти в запропонований черговим адміністратором. Розв'язання цієї проблеми пов'язане з ретельним вивченням службою прийому та розміщення намірів клієнта під час реєстрації, увагою до клієнта в процесі його перебування у готелі. Постійний контроль за станом номерів цією службою відіграє вагомий роль у налагодженні ефективної роботи готелю.

Черговий адміністратор після визначення категорії номера з'ясовує з клієнтом розмір плати за послуги проживання впродовж доби у номері — тарифи. У випадку бронювання клієнтом номера у готелі, тариф можна з'ясовувати на цьому етапі готельного циклу обслуговування.

Фаховий обов'язок чергового адміністратора та порт'є стосується чіткого знання системи тарифів та їхньої зміни впродовж року. Окремі готелі розробили графіки сезонної зміни тарифів. Про зміну тарифів готелі повинні заздалегідь повідомляти клієнтів і відображати тарифну політику в маркетингових дослідженнях. Рівень тарифів залежить від кількості гостей у номері, обслуговування, розташування номера, його характеристики та ін. Тарифи можна визначати згідно зі соціальною категорією гостей. Готель повинен надавати пільги тим категоріям клієнтів, для яких вони передбачені у порядку і на умовах, визначених чинним законодавством. Так, проживання у готелі дітей у віці до 5 років (разом з батьками в одному номері) не оплачується.

Готелі встановлюють плату лише за послуги, визначені клієнтом під час поселення. Без узгодження з гостем готель не має права надавати додаткові послуги. Клієнт може відмовитись від оплати таких послуг, а у випадку їхньої оплати готель повинен повернути оплачену суму.

Якщо клієнт бажає поселитись у номер на два і більше місця з оплатою вартості номера, готель зобов'язаний визначити тариф і надати таку послугу. Готелі повинні також надавати гостям без додаткової оплати послуги з виклику швидкої допомоги, доставки в номер кореспонденції, розбудження в нічний час, надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю. Швидке визначення тарифу на послуги службою прийому та розміщення з урахуванням загальноприйнятих вимог та особливостей цінової політики готелю з ефектом задоволення клієнта — ознака фаховості менеджерів та обслуговуючого персоналу.

Відповідно до «Правил користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг», затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р., готелі зобов'язані надавати клієнтові необхідну об'єктивну, доступну та своєчасну інформацію про послуги. Саме на етапі реєстрації клієнта в зрозумілій і наочній формі його

інформують і розміщують у рецепції в зручному для огляду місці. Вона містить:

- нормативні документи, згідно з якими потрібно надавати готельні послуги;
- правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;
- свідоцтво про присвоєння готелю категорії;
- копію сертифіката на послуги, які повинні мати обов'язкову сертифікацію;
- копію ліцензії, якщо той чи інший вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- прейскурант на номери (місця);
- перелік основних послуг, введених у ціну номера (місця); перелік і ціну додаткових послуг, що надають за додаткову плату;
- інформацію про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, котрі мають право на пільги, а також пільг під час надання послуг відповідно до законодавства;
- інформацію про роботу закладів громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування й інших, розташованих у готелі; якщо вони відсутні — інформацію про розташування і режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- інформацію про органи, які захищають права споживачів.

Після визначення тарифу клієнт передплатує послуги, що узгоджує з черговим адміністратором або портьє. Передоплату зараховують в оплату готельних послуг під час остаточного розрахунку, коли клієнт вибуває з готелю. Готелі можуть приймати повну передоплату послуг, а також подовову або погодинну згідно з прийнятим порядком у закладі гостинності. Заклад розміщення повинен визначити перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця).

Готельні послуги оплачують відповідно до єдиного розрахункового часу - 12 год поточної доби за місцевим часом. Одночасно, з урахуванням місцевих особливостей готелі можуть змінювати єдиний розрахунковий час. У випадку проживання у готелі менше доби, а також раннього заїзду або пізнього від'їзду готель самостійно визначає розмір оплати за надання послуг.

Оплата готельних послуг. Оплату приймає касир служби прийому та розміщення. Він підпорядкований одночасно черговому адміністратору та фінансовому менеджеру. Оскільки касир — представник двох служб і останній службовець, з яким спілкується клієнт під час вибуття з готелю, тому дуже важливо, щоби його враження були позитивні.

Обов'язки касира такі:

- запис усіх рахунків у Журналі реєстрації одразу після оплати рахунків;
- реєстрація зміни в розподілі номерів у зв'язку з повідомленням портьє;
- оформлення від'їзду клієнта та реєстрація всіх отриманих оплат;
- опрацювання готівки;

- швидке інформування чергового адміністратора або порт'є про від'їзд клієнта;
- інформування клієнтів про їхні рахунки;
- надання клієнтам сейфів для зберігання цінностей. Відкриття рахунку клієнта. Після реєстрації клієнта касир служби прийому та розміщення відкриває рахунок з користування номером. Після відкриття рахунку на ньому проставляють порядковий номер особистої картки для збереження порядкової послідовності ведення картотеки. За використання комп'ютеризованої системи порядковий номер проставляється автоматично.

Касир служби прийому та розміщення відповідає за внесення будь-якої оплати за номер у Рахунок клієнта (форма № 4-Г). Єдиний виняток становлять клієнти, котрі зупиняються на неповну добу. Реєстрацію оплати для них вносять в окремий список, зазначаючи прізвище, ім'я, по батькові клієнта, номер кімнати, номер анкети та розмір оплати. Всі записи клієнтів повинні бути проштамповані з назвою часу на момент отримання оплати.

Внесення клієнтом авансової оплати. Після реєстрації клієнт повинен оплатити номер авансом. Порт'є реєструє цю операцію і скеровує клієнта до касира для обслуговування оплати. Якщо на час вибуття клієнт бажає продовжити термін перебування, він має внести передоплату, а також з'ясувати проблеми, пов'язані з витратами, що виникають з цієї причини.

Реєстрація зміни номерів. Якщо у Рахунку клієнта виникають зміни, касир або порт'є повинен їх зареєструвати. Зміни можуть виникати у випадку:

- помилкового визначення вартості номера;
- оплати номера у зв'язку з виїздом одного або декількох клієнтів, якщо один або декілька з групи залишаються у номері;
- переходу клієнта з одного номера в інший;
- поселення іншого клієнта в номер;
- виправлення у написанні прізвища, імені, по батькові;
- термінових від'їздів, неочікуваних для касира служби прийому та розміщення, наприклад, членів авіаекіпажу.

Відмітки про зміни у Рахунку здійснюють у двох примірниках: у першому (білого кольору) реєструють прості зміни (пункти 1; 2; 5; 6), його заповнює порт'є й одразу передає касирові. Якщо клієнт бажає перейти в інший номер (пункт 3), порт'є повинен повідомити про це носія багажу, оператора телефонного зв'язку, пральню та покоївку. Другий примірник (жовтого кольору) залишається у порт'є для внесення виправлень реєстраційних анкет або внесення у файл за наявності комп'ютерної системи в управлінні процесом прийому та розміщення. З метою уникнення збоїв у роботі всі зміни необхідно вносити після їхньої появи. Незаповнені номери мають вноситись у баланс служби прийому та розміщення. Кожного ранку черговий адміністратор аналізує зміни в реєстрації, тарифи на номери за попередню добу для перевірки правильності їхнього оформлення. Якщо виникають відхилення у порядку оформлення, про це потрібно повідомити головного адміністратора.

Оформлення від'їзду та запис оплати клієнта. Основні контакти клієнта з касиром служби прийому і розміщення відбуваються в період оформлення розрахунку перед від'їздом, що повинно здійснюватись швидко, не викликаючи незадоволення в клієнта. Це один з головних етапів у готельному циклі обслуговування, який повинен продемонструвати рівень гостинності закладу розміщення. Технологія оформлення від'їзду клієнта пов'язана з такими діями касира:

1. Якщо клієнт повідомляє про від'їзд, необхідно дізнатись про номер проживання.

2. Отримати особисті дані про клієнта і перевірити його Анкету (за наявності комп'ютерної системи — перевірити файл).

3. Перевірити отримання клієнтом додаткових послуг у готелі, насамперед безпосередньо перед від'їздом (наприклад, клієнти перед від'їздом часто відвідують ресторан і рахунок ще не надійшов у рецепцію й не внесений у Рахунок клієнта).

4. Назвати суму оплати.

5. Прийняти оплату згідно з Рахунком, зареєструвати її, зазначити час реєстрації у Журналі обліку громадян, які проживають у готелі, Анкеті проживаючого або Реєстраційній картці.

Касир служби прийому і розміщення забезпечує переведення грошового Рахунку одного клієнта на Рахунок іншого без письмового дозволу головного бухгалтера чи його помічника. Технологію переведення Рахунку здійснюють у такий спосіб. Наприклад, клієнт 1.1. Іванченко, номер 335, просить перевести його Рахунок на Рахунок клієнта П. П. Петренка, номер 725. У цьому випадку касир має повідомити клієнта П. П. Петренка про необхідність звернутись у рецепцію і власноруч засвідчити в Анкеті клієнта 1.1. Іванченка свій дозвіл на переведення рахунку.

Робота касира з готівкою. Касир служби прийому та розміщення відповідає за збереження грошової суми на рецепції, в тому числі за сейф. Перед початком зміни він повинен забрати зі спеціального сейфа для збереження грошей наявну суму (в цьому сейфі водночас можуть зберігатись гроші та коштовні речі клієнтів). Ключі від сейфа зберігають у двох примірниках: один у касира, другий у заступника директора з обслуговування.

Під час отримання грошової суми на початку зміни касир підписує квитанцію, що передає головному директору, а також повинен використовувати інструкцію, яку розробляє фінансовий менеджер із користування готівкою. Грошову суму в касира може перевіряти у будь-який момент фінансовий менеджер, інший уповноважений фінансово-економічної служби або зовнішні інспектори.

Після закінчення зміни касир повинен на основі квитанції підрахувати баланс готівки за зміну. Конверт з квитанціями й отриманою готівкою зберігається з іншою наявною грошовою сумою. Касир також має передбачити на наступний день достатню кількість банкнот різного номіналу з метою уникнення труднощів під час роботи з клієнтами.

За відсутності касира з вагомих причини (хвороба, відпустка чи ін.), грошову суму, що перебуває у його розпорядженні, передають головному касирові згідно з актом про прийом грошей. Для кожного касира визначений особистий код (файл у комп'ютері), який дає змогу ідентифікувати доступ до рахунків і позбавляє відповідальності за помилки інший персонал служби.

Після закінчення зміни касир повинен звірити рахунки клієнтів з даними чеків касових апаратів. Усі рахунки повинні бути акуратно упаковані й залишені для перевірки нічному аудиторів. На анкети, реєстраційні картки клієнтів, які вибули, ставлять печатки, зазначаючи час від'їзду, та передають порт'є — це основний засіб інформації про звільнення номерів для служби прийому і розміщення.

Обов'язок касира — надати сейф для зберігання цінних речей. Він зобов'язаний це оформити, дотримуватись регламентованої процедури передання або отримання коштовностей, а також належно контролювати наявність ключів.

У роботі касира служби прийому та розміщення важлива роль належить відповідальному веденню первинної технічної документації черговим адміністратором. Складена відповідно до реального стану номерного фонду Відомість руху номерів у готелі (форма № 9-Г) сприяє отриманню касиром необхідної інформації, пов'язаної з оплатою за послуги. Її заповнює черговий адміністратор щоденно станом на 9 год і використовує для оперативного обліку звільнених та заселення номерів, ремонтних робіт у номерах.

Незалежно від вибору форми оплати послуг клієнтом, касир повинен виписати Рахунок (форма № 4-Г) у трьох примірниках, якщо ж у готелі використовують комп'ютеризовану систему опрацювання даних — у двох. Перший видають клієнтові, другий разом з Касовим звітом (форма № 8-Г) упродовж дня — в бухгалтерію, третій залишають у касира і зберігають до вибуття клієнта з готелю.

Касовий звіт заповнює касир (порт'є, який здійснює розрахунок) згідно з даними, використаними за звітний період розрахунків в одному примірнику. В графі «Вид платежу» (форма № 4-Г) перераховують послуги готелю, надані клієнтам за звітний період. Форму щоденно передають у бухгалтерію разом з іншими примірниками рахунків контрольною касовою стрічкою та контрольною стрічкою терміналу кредитних карток (якщо використовується механізований розрахунок).

Візитка (форма № 3-Г) дає право гостям, котрі проживають у готелі, на отримання ключів від номерів і на обслуговування службами готелю. На ній зазначено обов'язкові дані про клієнта — прізвище, ім'я, по батькові, номер кімнати і термін перебування, інші необхідні дані можуть бути внесені додатково згідно з рішенням адміністрації готелю. Візитку заповнює адміністратор на основі Анкети або Реєстраційної картки. У Візитці відображена інформація українською й англійською мовами.

Рахунок заповнюють під час оформлення розрахунків з клієнтами на основні й додаткові послуги, отримані в готелі. Форму документів

використовують за будь-якого опрацювання документів (електронного, ручного) і за будь-якого виду розрахунку (готівкового, безготівкового). Рахунок виписують у двох примірниках. Перший видають проживаючому, другий — у бухгалтерію. У графі «Послуга» перераховують основні й додаткові послуги, що надають клієнтові у звітний період, і податок на ці послуги. Суму до оплати розраховують щодобово згідно з переліком фактично отриманих послуг, у тому числі суму ПДВ і всього до оплати. Рахунок є формою первинних документів строгої звітності.

Серед методів розрахунку в готелях використовують: готівку; пластикові картки; дорожні чеки; автоматизовану систему Інтернет. Рішення про метод розрахунку приймає адміністрація готелю.

Використання пластикових карток. Відповідно до темпів запровадження пластикових карток у фінансових розрахунках Україна в останні роки займає провідні позиції в Європі. На сучасному етапі широко практикують отримання за пластиковими картками заробітної плати, стипендій, у тому числі розрахунків за товари та послуги. У готелях високої категорії в Україні запровадження розрахунків пластиковими картками стає звичайним явищем.

Застосування кредитних пластикових карток у готелях зумовлює необхідність підтвердження їхньої платоспроможності. З метою гарантування фінансової безпеки діяльності готелів розроблений чіткий порядок обслуговування клієнтів, які оплачують послуги кредитною пластиковою картою. Насамперед інструкцію оплати кредитними картками повинен розробити планово-економічний відділ і довести її до відома служб, окремих працівників, котрі приймають розрахунки таким способом. Треба, щоби фінансово-економічна служба тісно співпрацювала з банками для отримання комплексної інформації про використання електронних засобів у розрахунках. У службі прийому та розміщення методами розрахунку пластиковими картками повинні досконало володіти касир, черговий адміністратор і портєс.

Під час розрахунку кредитною картою касир перевіряє термін її дії. Якщо картка протермінована, клієнт розраховується по-іншому. Окрім перевірки терміну дії, касир повинен пересвідчитись, що картка належить саме цьому клієнтові. Картку перевіряють через комп'ютерну систему або по телефону з банком-емітентом.

Після підтвердження дієздатності кредитної картки касир записує дані картки на квитанції, водночас зазначаючи термін її дії. Ці записи підтверджують факт дотримання інструкції обслуговування електронних карток у готелі.

Персонал, забезпечуючи обслуговування кредитних карток у готелях, зобов'язаний враховувати обмеження у максимальній сумі витрат за кредитною картою, яку готель може приймати від її власника без спеціального дозволу фінансових установ. Якщо сума на рахунку близька або вища від межі обмежень (Floor limits), персонал служби прийому та розміщення повинен зв'язатись з фінансовою компанією, що обслуговує кредитні картки, для коригування подальших сумісних дій. В окремих випадках накладання

значного штрафу на готель за неотримання додаткового дозволу спричиняє втрату закладом гостинності не лише суми, вищої за межу обмежень, а й значної суми до межі обмежень.

Державний комітет будівництва, архітектури та житлової політики України затвердив форми документів первинного обліку й Інструкції про порядок ведення документообігу під час надання готельних послуг.

Основний обліковий документ експлуатації номерного фонду — щодобова карта руху номерів і місць готелю.

Рахунок на оплату готельних послуг складають у двох примірниках: перший для гостей, другий для бухгалтерії готелю.

Звіт про проживання за безготівковим розрахунком у готелі надають у двох примірниках: перший разом з картою на бронь номерів передають у бухгалтерію для складання рахунку на оплату, другий залишають у розрахунковій частині.

Окремою формою розрахунку може бути кредит за гостьовою кредитною картою, попередньо визначений на певну суму, між готелем і клієнтом. Якщо сума оплати послуг клієнтом більша від попередньо визначеної, готель повинен уточнити прогнозований розрахунок з клієнтом за кредитною картою до його від'їзду. Якщо клієнт від'їжджає раніше запланованого терміну, його кредит призупиняють.

У системі безготівкової форми розрахунку послуги в окремих готелях можуть оплачуватись унаслідок збільшення кредиту гостям на основі кредитної угоди, «прямих зобов'язань» (векселів). Якщо платоспроможність клієнта висока, він повинен заповнити заявку на кредит і передати її черговому адміністраторові на зберігання. Під час від'їзду клієнт ознайомлюється з сумою рахунка, після його схвалення підписує рахунок і заяву про обов'язкове зберігання в архіві.

Використання касових чеків. Іншою безготівковою формою оплати послуг готелю можуть бути касові чеки. Їх банки оцінюють як еквівалент розрахунку готівкою. Готелі, де приймають розрахунок чеками, повинні підтвердити особу власника чеків. Касир служби прийому та розміщення або черговий адміністратор зіставляє фотографію і підпис клієнта на чеках із його зовнішністю та підписом. Якщо виникає сумнів у приналежності касового чека, чек перевіряє банківська установа.

Для забезпечення підтвердження чека, готелі приймають розрахунки чеками у період роботи банків. Найчастіше таку оплату використовують за основні послуги, додаткові послуги оплачуються готівкою або кредитними картками.

З метою уникнення фінансових втрат у процесі роботи з чеками персонал служби прийому та розміщення повинен дотримуватись таких рекомендацій:

- персонал готелю підписує чеки як свідчення платоспроможності після остаточної перевірки банківською установою;
- проставляти на чеках дату здійснення платежу;
- чеки виписувати на готель, а не на пред'явника.

Розрахункові системи в Інтернеті. Розрахунки за послуги готелів з використанням глобальної телекомунікаційної системи Інтернет — явище, аналогічне використанню цієї електронної системи в інших галузях суспільно-економічного життя.

Готельні послуги оплачують у формі кредитних, дебетних схем і електронних грошей. Кредитні розрахунки згідно з методами здійснення аналогічні використанню кредитних карток. Купуючи послуги у готелі, клієнт пересилає туди номер своєї кредитної картки, з якої знімається обумовлена сума.

Дебетна схема працює з використанням дебетних карток. Розрахунок здійснюють через введення клієнтом номера картки і PIN-кода в електронну комунікаційну мережу.

Система електронних грошей аналогічна обігу готівкових грошей. Виокремлюють два типи цифрової готівки — готівка, що зберігається на смарт-картках і на жорсткому диску комп'ютера. Всі розрахунки здійснюють через банківські установи. У системі електронних грошей запис на картці або жорсткому диску прирівнюють до певної готівкової суми в одній з валют. Ця сума може конвертуватись або передаватись безпосередньо каналами зв'язку між продавцем і споживачем.

Видача ключів. Видача ключів від номера завершує процес реєстрації гостей у готелях. Здійснює цей процес, як уже згадувалось, порт'є. Водночас до його обов'язків належить дотримання строгого контролю за збереженням ключів — вагомого пункту гарантування безпеки перебування клієнтів та їхнього майна, іміджу готелю,

В окремих готелях після видачі ключів, клієнта у номер, за його згодою, може супроводжувати посильний. Окрім допомоги в перенесенні багажу, посильний може дати загальну інформацію про номер та обслуговування в готелі — розташування, режим роботи підприємств, які здійснюють додаткові послуги, місцевий колорит поселення. Після прибуття у номер посильний згідно з побажанням гостей може інструктувати про функціональну структуру приміщень номера, побутову техніку, норми безпеки та ін.

Ключовий момент у реалізації готельного продукту службою прийому та розміщення під час поселення — пропозиція вибору номера. Обслуговуючий персонал повинен успішно запропонувати номер, водночас створюючи задоволення в клієнта. Для цього черговий адміністратор і порт'є повинні звати готельний продукт і вміти його ефективно подати. Доцільно запропонувати клієнтові на вибір декілька номерів і допомогти обрати оптимальний варіант згідно з його побажаннями. Після цього необхідно схвалити вибір, наголосивши на перевагах над альтернативними аналогами. Якщо клієнт прибув у номер, черговий адміністратор або порт'є має зателефонувати клієнту й поцікавитись, чи він задоволений.

В окремих випадках служба прийому та розміщення відмовляють у поселенні клієнта в готель. Це може пов'язуватись із:

- відсутністю місць або номера у готелі згідно з вибором клієнта;

- непередбачуваними обставинами (пожежа, природні стихії та ін.);
- неадекватною поведінкою клієнта;
- неплатоспроможністю клієнта.

Якщо готель не може забезпечити поселення клієнта через відсутність номерів або форс-мажорні обставини, черговий адміністратор повинен повідомити про це клієнта, вибачитись і запропонувати інший, найближчий із подібними умовами готель. Після згоди черговий адміністратор повинен зв'язатися із готелем і визначити можливість задовольнити умови клієнта.

У таких ситуаціях важлива роль належить співпраці між готелями. Готельні підприємства, зокрема, розташовані поблизу і з подібною спеціалізацією на ринку, постають не лише конкурентами, а й партнерами, котрі розв'язують спільні проблеми. Кожен готель повинен мати тісну співпрацю щонайменше з двома-трьома подібними закладами.

4.2 Бронювання номерів

Бронювання - це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі. Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Саме до цих підрозділів надходять заявки на бронювання від клієнтів. Крім формального збору заявок, відділ бронювання має вивчати попит на готельні місця. Вивчаючи багаторічний досвід роботи готелю, з огляду на план заходів, що проходять в даному регіоні, прогножуючи попит на місця та аналізуючи завантаження номерів у минулі і поточний періоди, відділ бронювання разом зі службою маркетингу планує діяльність готелю.

Під час проведення масових заходів попит на готельні місця в кілька разів збільшується. Для готелів вигідно бронювати місця для заходів з великим числом учасників, тому що в цьому випадку попереднє замовлення здійснюється задовго до події і ризик його ануляції (тобто відмовлення від заздалегідь замовленого місця) невеликий.

Завантаження готелю залежить від сезону, ділової активності в даному регіоні, економічної і політичної ситуації. В часи політичної нестабільності інтерес туристів до даної місцевості знижується через неможливість забезпечити безпеку перебування. У пік сезону готель може йти на подвійне бронювання.

Подвійне бронювання - це підтвердження майбутнього надання місць у готелі одночасно двом клієнтам на ту саму дату. Йдучи на це, готель іде на ризик, оскільки можуть одночасно приїхати обидва клієнти. Цей ризик виправдовується тоді, коли він ретельно вираховується на основі багаторічного досвіду роботи готелю, на основі знання того, яку кількість в середньому складають анульовані заявки. Але якщо обидва клієнти приїхали в готель, то місце одержує той, хто приїхав раніше. Для розташування клієнта готель має зв'язок з фірмами, що здають в оренду житло, або з поруч розташованими готелями, куди можна переадресувати клієнта. Іноді відділ бронювання

пересилає заявку на бронь в інший готель, що і підтверджує клієнтові, що йому буде надане місце, але в іншому готелі. У цьому випадку необхідно одержати згоду клієнта на зміну готелю.

І для готелю, і для гостя бажано, щоб номери були заброньовані заздалегідь, і чим раніше, тим краще. За правилами надання готельних послуг, готелі мають право укласти договір на бронювання місць, шляхом складання документа, підписаного двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного та іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити, що заявка виходить від споживача.

Якщо організація регулярно користується послугами готелю, то їй вигідніше укласти договір на певний термін. Тоді готель надає місця для проживання туристам, направленим цією організацією. Для організацій, що регулярно постачають клієнтів, готель встановлює знижки на оплату проживання і деякі послуги.

У договорі між готелем і такою організацією зазначається, в які терміни має бути подана заявка на розміщення туристів, коли і яким чином здійснюється сплата.

Є кілька способів забронювати номер або місце в готелі: письмовий, усний і через Інтернет.

Поштою або за допомогою факсу клієнт надсилає до готелю лист-заявку. Таку саму заявку можна оформити й у готелі у відділі бронювання. Робота із заявками вимагає великої уваги.

Кожна заявка на бронювання й ануляція замовлення повинні бути зареєстровані.

Якщо менеджери з бронювання не скасували вчасно замовлення, то номер може залишитися непроданим доти, поки не виявиться помилка. Лише заявка на фірмовому бланку може служити підтвердженням на оплату замовленого номера.

На заявці організації, що бронює номер, обов'язково повинні бути наведені реквізити цієї організації (назва, адреса, телефон, факс, номер рахунку в банку).

У будь-якому випадку заявка повинна містити такі відомості:

- кількість і категорії номерів;
- терміни проживання в готелі;
- прізвища приїжджаючих;
- форма оплати (безготівковий або готівковий розрахунок, реквізити організації, що оплачує).

Заявку реєструють і підтверджують, або відмовляють тим же чином, яким вона була отримана. При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків.

Знімати трубку повинен співробітник, що володіє інформацією про завантаження готелю. У готелях, що приймають замовлення на номери по телефону, розроблені спеціальні бланки. У них необхідно лише робити відмітки в потрібних графах, а не записувати цілком заявку.

Такі самі бланки можуть бути й у спеціальному розділі комп'ютера відділу бронювання. При телефонному бронюванні потрібне підтвердження в письмовому вигляді.

Спосіб бронювання через мережу Інтернет відкриває широкі можливості для готелів і клієнтів. При бронюванні через мережу Інтернет замовлення місць може бути здійснене у готелі, розташованому в іншому місті або навіть у іншій країні. Перевагою автоматизованої мережі є те, що бронювання може бути переадресоване в будь-який інший готель певного ланцюга, що знаходиться в цьому місті.

Замовити місце в готелі через комп'ютерну мережу можна по телефону. Диспетчер по комп'ютерній мережі зв'язується з готелем і з'ясовує можливість бронювання. Цей спосіб не дуже зручний, оскільки потрібно багато часу для з'ясування умов бронювання і розміщення.

Є ще два варіанти бронювання за допомогою комп'ютера: готель має власну Інтернет-сторінку або є членом однієї із систем Інтернет-бронювання (Академсервіс, WEB International, Nota Bene тощо). Системи стають все більш популярними через дуже широкі пропонувані можливості при досить невеликих витратах. Ефективність цього способу залучення клієнтів тим вища, чим менший час відповіді на отримане замовлення. Швидкість відправлення підтвердження багато в чому залежить від ступеня автоматизації процесу обробки заявок, що надходять, і від чіткості взаємодії готелю й агента.

Грамотна організація обміну інформацією між двома цими ланками дозволяє скоротити час одержання клієнтом підтвердження до мінімуму (в ідеалі так званий on-line має займати не більше 7 секунд).

З'єднавши готельну АСУ і систему Інтернет-бронювання, готель і агент одержують можливість оперативного обміну інформацією про вільний номерний фонд, про пропонувані готелем категорії номерів і послуги, а також про поточні тарифи, знижки, спеціальні програми для гостей тощо. Одержавши можливість як завгодно частого відновлення тарифів, готель у свою чергу зможе вести більш гнучку цінову політику й адекватно реагувати на попит.

У даній системі бронювання відбувається таким чином. Клієнт заходить на WEB-сайт системи Інтернет-бронювання і знайомиться з правилами бронювання. Далі він вибирає готель. Переконавшись в наявності вільних номерів, заповнивши необхідні інформаційні поля, він відправляє замовлення в систему електронною поштою.

Система автоматично обробляє замовлення (за винятком нестандартних випадків) і відправляє попереднє підтвердження з умовами внесення передоплати, а клієнт заноситься до листа очікування. Після одержання відповідних гарантій (передоплати, гарантійного листа тощо) від клієнта останній одержує від агента остаточне підтвердження броні. Копія остаточного

підтвердження відправляється в готель. Тут бронь заноситься до графіку завантаження з наступною автоматичною зміною.

Бронювання, підтверджене спеціальним повідомленням, що висилається готелем клієнтові, називається підтвердженням. Для одержання підтвердження про резервування потрібно якийсь час, щоб повідомлення про резервування надійшло до клієнта поштою або факсом. Звичайно в підтвердженні вказуються номер реєстрації заявки, дата передбачуваного прибуття і вибуття гостя, тип замовленого номера, число гостей, число ліжок, що вимагаються, а також будь-які вимоги гостя, що спеціально обумовлюються. Клієнт бере із собою в готель це підтвердження на випадок будь-яких непередбачених ситуацій. Але таке підтвердження не завжди є гарантією для клієнта, оскільки існує правило: якщо гість не приїхав до 18 години, бронь знімається в тому випадку, коли в цьому є необхідність для готелю.

Гарантоване бронювання - це бронювання зі спеціальним підтвердженням готелю про те, що він гарантує клієнтові одержання їм замовленого номера. Таке підтвердження необхідне, якщо є ймовірність, що гість може прибути в готель із запізненням. На таких умовах номер залишається вільним до прибуття гостя. Зручність гарантованого резервування полягає в тому, що гість намагатиметься анулювати замовлення, якщо побачить, що не зможе ним скористатися. При такому підтвердженні готель матиме точну картину наявності вільних номерів.

Іншою формою гарантованого бронювання може бути депозитна (авансова) оплата. У деяких ситуаціях (наприклад, у пік сезону відпусток) для того, щоб уникнути простою номерів через неявку очікуваного гостя, готель може попросити переказати авансом вартість проживання протягом одного дня або навіть усього терміну. Передоплата потрібна і при розміщенні туристської групи. Це теж спосіб боротьби з «неявками».

Відповідно до правил надання готельних послуг у випадку запізнення споживача з нього стягується, крім плати за бронювання, також плата за фактичний простій номера (місця в номері), але не більш ніж за добу. При запізненні більш ніж на добу бронь анулюється. У випадку відмови споживача сплатити бронь його розміщення в готелі здійснюється в порядку загальної черги.

Адміністрація готелю встановлює обумовлений розмір сплати за бронь. Звичайно з індивідуальних туристів беруть 50 % від тарифу номера або місця в номері. Для туристських груп передбачені знижки за бронювання, проживання і навіть деякі послуги. Обсяг знижки залежить від числа людей у групі, терміну проживання. У середньому за бронювання місць для туристської групи береться оплата в розмірі 25-35% від тарифу.

4.3 Організація прийому, розміщення та виїзду

Основними функціями служби прийому вважаються:

- бронювання місць у готелі;

- реєстрація і розміщення туристів;
- оформлення розрахунків при виїзді гостя, надання різної інформації.

Посадові обов'язки працівників служби прийому, а також навички і знання, необхідні для їх виконання, визначаються професійними стандартами.

Служба прийому і розміщення повинна забезпечувати максимальне завантаження готелю, запобігаючи простоям. При реєстрації й оформленні виїзду працівники служби здійснюють розрахунок за проживання в готелі і додаткові послуги. При виписці перевіряють рахунок гостя, уточнюють усі його витрати за час проживання і приймають оплату. Велику важливість має контроль за виїздом, щоб не допустити від'їзду гостей, що не сплатили за рахунком.

Черговий адміністратор, починаючи роботу, має переглянути журнал із записами попередньої зміни. В ньому фіксується інформація про те, що відбулося за зміну, про потреби гостей, що звернулися до служби в цей проміжок часу, але не задоволених за якихось причин. Перед початком роботи необхідно також переглянути інформацію про наявність вільних місць і заявки на поточну добу. До обов'язків адміністратора входить також і облік використання номерного фонду.

До обов'язків порт'є відноситься збереження і видача ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також відповідь на запитання гостей щодо якої-небудь інформації або отримання послуги.

Касир контролює своєчасну оплату всіх видів послуг, одержує оплату за проживання при розрахунку готівкою і складає касові звіти для бухгалтерії.

Паспортист перевіряє паспортні дані, правильність їхнього занесення до реєстраційної картки, контролює терміни дії віз.

4.4 Розрахунки за проживання та послуги в готелі

За стадією перебування гостя йде оформлення розрахунків і виїзд із готелю. У день від'їзду гість одержує повний розрахунок, його просять оплатити заборгованість і повернути ключі від номера, перш ніж залишити готель.

Для оформлення розрахунків з гостями передбачені бланки суворої звітності. Це рахунок (форма № 4-г), що виписується касиром у трьох екземплярах (у випадку автоматизованої обробки даних - у двох екземплярах): перший видається гостеві; інший разом з «Касовим звітом» (форма № 9-г) протягом доби здається в бухгалтерію, третій екземпляр залишається в касира і зберігається до виїзду гостя з готелю.

Існують ще бланки суворої звітності, що використовуються для взаєморозрахунків із клієнтом. Це квитанція за використання автостоянки готелю (форма № 10-г), що виписується на підставі техпаспорта автотранспортного засобу і документа, що засвідчує особистість гостя, при прийомі і видачі автотранспортних засобів. Вона виписується в двох

екземплярах: перший екземпляр видається платникові, а другий - здається в бухгалтерію.

Крім того, існує ще один документ - це корінець квитанції на прийом речей до камери схову (форма № 13-г). Він заповнюється комірником камери схову в двох екземплярах: один залишається в комірника, інший видається гостю, що здав речі до камери схову і пред'являється комірникові тоді, коли необхідно їх забрати.

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) проживання за безготівковим розрахунком здійснюється заповненням бланка форми №8-г. Титульний лист форми спочатку заповнюється агентом з бронювання (адміністратором або портьє) і передається в бухгалтерію для передоплати.

Після того, як гроші надійшли на рахунок готелю від юридичних осіб, що подали заявку на бронь, бухгалтерія передає форму № 8-г, яка у кінцевому підсумку підраховується після від'їзду гостя та є підставою для оплати рахунку за фактом виконання замовлення.

Функції виписки та оплати рахунку

Процес виписки і розрахунку покликаний нести три основні функції:

- регулювання балансу гостьового рахунка;
- своєчасне виявлення даних про наявність номерів, що звільнилися;
- контроль і ведення відповідних записів про перебування гостей.

У світовій практиці існують такі методи розрахунку клієнтів з готелями:

- оплата рахунків готівкою;
- запис суми рахунка на кредитну картку;
- відстрочка платежу шляхом прямого виписування рахунка;
- використання комбінації перерахованих варіантів.

У більшості готелів персоналу потрібно ознайомити гостя з можливими варіантами оплати при реєстрації. Таким чином, кредитні картки або інформація про прямо виписувані рахунки повинні бути надані гостеві заздалегідь, до виписування з номера. Це завчасне повідомлення дозволяє одержати підтвердження на дозвіл щодо використання кредитної картки або прямого банківського переказування. Це скорочує час з оформлення виїзду і дозволяє скоротити до мінімуму заборгованість готелю.

Агент служби прийому і розміщення після виписки гостя переводить номер у статус вільного і повідомляє відділ покоївок про від'їзд клієнта. Покоївка прибирає номер і готує його для контролю і подальшого збуту.

Служба прийому і розміщення повинна виявляти оперативність у питаннях інформації про номери, що звільнилися, у точній і доцільній формі.

Файл, що містить інформацію про гостя - це набір особистих його реквізитів і відомості щодо фінансового стану. Наявність такої інформації дозволяє працівникам готелю краще зрозуміти свою клієнтуру і забезпечити міцну базу для стратегічного маркетингу.

Файли, що містять інформацію про гостя, можуть отримати її з анкет реєстраційних карток або створені на основі точних комп'ютерних систем, що

автоматично направляють відомості при вибутті гостя до файлу даних про гостя.

Відповідний аналіз даних історії гостя може забезпечити готель цінною конкурентоздатною інформацією на ринку готельних послуг.

Під час оформлення виписки і сплати рахунків добре підготовлений і організований персонал служби прийому і розміщення може забезпечити ритмічну, ефективну і сприятливу атмосферу у всіх відношеннях. Процес оплати рахунків залежить від ефективності системи обліку і поінформованості клієнтів, починаючи зі стадії бронювання і закінчуючи оформленням виїзду. Важливу роль у цьому грає аудит.

Для того, щоб розрахунок клієнта пройшов «гладко», він має бути цілком закритий.

Існує кілька способів, згідно з якими особовий рахунок може бути зведений до нуля. Коли гість підходить до стійки, щоб виписатися, касир повинний точно перевірити, який рахунок був уже оплачений, незалежно від того, який метод розрахунку був використаний гостем під час реєстрації.

Звичайно в готелях з розвинутою інфраструктурою відпочинку, найактивніше життя вирує у вечірній і нічний час, тобто тоді, коли відсутні його керівництво і службовці, що є кураторами тих виробничих підрозділів, які працюють цілодобово. Тому в багатьох готелях Західної Європи, а потім і Америки була введена посада нічного аудитора.

ТЕМА 5 ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ВИРОБНИЦТВА ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ЖИТЛОВИХ ПОВЕРХАХ

- 5.1 Організація праці готельного персоналу.
- 5.2 Функції та форми організації праці готельного персоналу.
- 5.3 Специфіка готельного виробництва.

5.1 Організація праці готельного персоналу

Обслуговування у готелі - це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком ці запити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готелю, тим привабливіший він для клієнтів і тим успішніша його діяльність.

Послуги проживаючим може надавати персонал готелю (сервісне і номерне обслуговування) і персонал інших підприємств (підприємства торгівлі, перукарня, медпункт тощо), розташованих у готелі.

Готель надає послуги вітчизняним та іноземним гостям. Тому неухильним правилом для персоналу є поважне відношення до будь-яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю будь-якого готелю є персонал, здатний говорити різними мовами і справляти добре враження на гостя рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування.

Метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої, дружньої атмосфери, тому, звертаючись до гостя по імені, будь-який працівник готелю зможе домогтися його прихильності. Гості і співробітники повинні будувати свої відносини на взаємній повазі, стаючи рівноправними діловими партнерами. Необхідно, щоб кожен гість міг звернутися до будь-якого співробітника готелю зі своїми проблемами й турботами і його очікування виправдалися. Саме такий рівень обслуговування є гарантією успіху і конкурентоздатності на ринку готельних послуг. Необхідно постійно виявляти турботу про гостя. Кожен член колективу готелю стає єдиним цілим з тими послугами, що надає готель.

Культура поведінки готельного працівника містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури людини, а саме: правила стосунків і звертання, вміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і до колективу. Для готельного працівника дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини.

Тактовна поведінка готельних працівників складається з ряду факторів. Головний з них - це вміння не помічати помилок і недоліків у поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не виявляти зайвої зацікавленості до їх одягу, звичаїв, традицій. Не можна задавати непотрібних запитань, розповідати про свої справи, виявляти настирливість. Не можна показувати гостеві, подобається

він тобі чи ні, робити непотрібні зауваження, читати моралі, висловлювати різні претензії, розпитувати гостей про їхнє особисте життя. Працівникам необхідно вести себе тактовно і відносно відвідувачів гостей - не можна розпитувати їх про мету візиту, а також заходити в номер без дозволу проживаючого.

Тактовність виявляється і в увазі до гостя. Якщо гість занедужав, потрібно допомогти йому дістати ліки, зателефонувати. Особливо уважним і тактовними треба бути до людей похилого віку, прощати їхні вади - адже вони часто неуважні, забудькуваті і уразливі.

Гідність і скромність - обов'язкові для готельного працівника риси характеру.

Культура поведінки і спілкування пов'язані і з поняттям культури мови. Готельному працівникові необхідно вміти грамотно, чітко викладати свої думки. За культурою мови, як і за тоном, потрібно стежити постійно. Культура мовного етикету припускає не лише вміння говорити, але й вміння слухати. Уважно вислухати співрозмовника, не перебиваючи його, і виявити при цьому щире співчуття - мистецтво.

У вестибюлі готелю повинні бути створені необхідні умови для зустрічей і відпочинку туристів. Готелі повинні мати широку інформацію про наявність, розташування і режим роботи служб, у тому числі перукарні, ремонту годинників, проявлення і друкування фотоматеріалів, прокату предметів культурно-побутового призначення, кіосків з продажу газет, сувенірів, книг, тощо, а також рекламно-інформаційні матеріали (буклети, проспекти, довідники) мовами основних гостей готелю. Усі пункти і служби обслуговування повинні бути забезпечені засобами візуальної інформації (вивіски, таблички, написи) із зазначенням найменування служб і часу їхньої роботи місцевою та англійською мовами.

Номери готелів повинні бути забезпечені буклетами готелю, фірмовим поштовим папером, конвертами, переліком додаткових послуг, довідником телефонів служб, пам'яткою протипожежної безпеки мовами основних гостей готелю і англійською мовою.

Якість підготовки номерів, справність та комплектність обладнання, наявність рекламно-інформаційного матеріалу, туалетних засобів повинні неодмінно перевірятися адміністрацією. Заселення гостей у невідготовлені номери є неприпустимим.

5.2 Функції та форми організації праці готельного персоналу

Процес обслуговування гостя в готелі можна подати так.

Перший службовець, з яким гості часто стикаються в готелі - швейцар. Він вітає гостей, що під'їжджають, відкриває двері автомобіля, може допомогти з розміщенням багажу на візку і відповідає за безпеку гостей. Швейцари є не у всіх готелях. Штатна одиниця швейцара не приносить доходу готелю та її дорого укомплектовувати. Тому лише найбільші готелі можуть дозволити собі мати службу швейцарів.

Далі гість підходить до реєстраційної стійки, де на нього чекає порт'є. Від служби порт'є залежить, наскільки швидко відбувається прибуття гостя - один з основних показників якості обслуговування в готелі.

Коли реєстрація гостя завершується, підходить посильний, щоб провести гостя до номера. Служба посильних виконує ряд важливих функцій. Посильний пояснює розташування відділів готелю, подробиці роботи готелю, проводить заключну перевірку номера при заселенні гостя.

Посильні - невід'ємна частина великого готелю.

Гаражна служба, швейцари, служба безпеки готелю і служба посильних відіграють ключову роль у створенні образу готелю. Ніякий інший персонал готелю не має такої кількості часу, проведеного з гостем, як обслуговуючий персонал. Виявляючи доброзичливість і гостинність по відношенню до гостя, професійно навчений персонал успішно просуває ряд послуг готелю. Здатність переконувати, терпіння і ненав'язливість - неоціненні навички, якими повинний володіти обслуговуючий персонал готелю.

Служба покоївок у більшості випадків є найбільш функціонально значимим підрозділом, оскільки цей підрозділ відповідає за прибирання номерів, холів, коридорів та внутрішніх приміщень, у яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів.

Покоївки і старші покоївки повинні швидко і високоякісно прибирати місця загального користування, житлові номери, туалет, ванну, щоб, гість, потрапляючи у свій номер після переїзду і тривалої стомлюючої дороги, відразу відчув турботу про нього персоналу і створений затишок.

Способи і методи прибирання в готелях постійно удосконалюються і розвиваються, але головним критерієм оцінки роботи персоналу є бездоганна чистота номерів і готелю в цілому, охайність самого персоналу при виконанні прибиральних робіт, правильне і вміле використання прибирального матеріалу і інвентарю.

Не менш важливе завдання персоналу цієї служби полягає в тому, щоб уміти маневрувати часом при виконанні прибиральних робіт, щоб якнайменше ці роботи виконувалися в присутності гостя. Чим менше гість буде свідком робочої обстановки на поверхах, чим рідше обслуговуючий персонал буде йому «потрапляти на очі» з прибиральним матеріалом та інвентарем, чим менше покоївки під час роботи з прибирання приміщень будуть залишати «сліди» своєї роботи в коридорах (ганчірки, щітки, відра), тим вищою буде культура обслуговування.

Додаткові послуги надаються і з метою створення максимальних зручностей для гостей, що проживають у готелі, більш повного задоволення їхніх вимог. Технологія надання додаткових послуг повинна передбачати раціональне розміщення служб у готелі з метою спрощення і скорочення до мінімуму процедури оформлення замовлень на послуги.

Служби готелю, які беруть участь у наданні послуг, повинні працювати в тісній взаємодії, що виключає випадки повторного звертання гостей з того самого питання. У випадку неможливості надання послуг повинні бути

пояснені причини і по можливості запропоновані замість них рівноцінні послуги.

Персонал усіх категорій готелю повинний уміти створювати атмосферу гостинності, повинний бути готовим доброзичливо виконувати прохання проживаючих та виявляти до них терпіння і стриманість.

Специфіка роботи в готелі полягає в тому, що її працівникам доводиться постійно спілкуватися з новими і незнайомими людьми, з величезною розмаїтістю характерів гостей.

Працівник готелю повинний уміти відволікти себе від дрібних неприємностей, зберегти доброзичливість і привітність у спілкуванні з людьми. Він повинний володіти достатньою силою волі, щоб не виявити негативних настроїв у відношенні до гостя або відвідувача, навіть у тому випадку, якщо вони поведуться неправильно.

Позитивні якості працівників повинні виявлятися в зовнішньому вигляді, в умінні вести бесіду, ясно і коректно відповідати на запитання, умінні попереджати побутові безладдя, конфліктні ситуації. Вони також виявляються в шанобливому ставленні до звичаїв, традицій і національних особливостей інших народів.

Абсолютно неприпустимі в поведінці обслуговуючого персоналу готелю розв'язність, вульгарність, фамільярність тощо у відносинах із проживаючими.

Специфіка професії готельного працівника вимагає також високої культури мови. Це уміння вести бесіду, уміння висловлювати свої думки ясно, коротко, точно, граматично правильно, без зайвих слів, у ввічливій формі і належному тоні.

Персонал усіх категорій готелів, що вступають у контакт із проживаючими, повинний носити формений одяг, який у ряді випадків включає особистий значок, де вказані ім'я і прізвище. Працівники готелів зобов'язані суворо дотримуватися правил носіння форменого одягу при обслуговуванні клієнтів. Формений одяг допомагає приїжджому або проживаючому легко знайти представника готелю, звернутися з питанням або з проханням про надання послуги, про сприяння і надання якої-небудь допомоги.

Далі розглянемо власне функціональні обов'язки службовців операційної ланки.

Старший адміністратор готелю повинний вести постійний контроль за роботою і трудовою дисципліною обслуговуючого персоналу, контроль за своєчасним обслуговуванням гостей і розрахунків з ними. Він стежить за своєчасною підготовкою місць по броні і правильністю розрахунків. Він повинний знати посадові інструкції всього персоналу, інструкції з ведення експлуатаційної документації, прейскуранти цін на номери і надані послуги.

Старший адміністратор розглядає скарги з боку клієнтів і вживає заходів для усунення проблем, конфліктів. Він організовує рекламно-інформаційну діяльність. Старший адміністратор має право займатися кадровими питаннями, давати подання на звільнення від займаної посади або прийом на роботу адміністраторів, покоївок. Він повинний стежити за чітким, своєчасним і

якісним виконанням службових обов'язків адміністраторів, касирів-розраховувачів, портьє та ін.

Адміністратор служби розміщення контролює надання номерів, приймає заявки на бронювання і розміщує гостей, узгоджуючи це зі старшим адміністратором готелю. Він також повинен знати категорії і прейскурант на номери, місця та інші послуги, що надаються готелем. Він стежить за своєчасною оплатою номерів, не допускаючи утворення заборгованості тощо.

Адміністратори безпосередньо спілкуються з гостями, вони приймають оперативні рішення на місцях, обговорюють з гостями такі питання, як ціна за номер, терміни розміщення, форма і порядок оплати. Таким чином, одне з головних завдань адміністраторів усіх рівнів - контролювати весь процес прийому і розміщення гостей, професійно вирішуючи конфлікти, від яких може постраждати престиж готелю.

Швейцари першими зустрічають гостей на неофіційному рівні. Одягнені в примітну уніформу, вони стоять у дверей, вітають гостей, допомагають їм вийти з машини, викликають для них таксі, чемно відповідаючи на всі їхні запитання про готель та його околиці. Також до їхніх обов'язків входить контроль за чистотою і порядком у вестибюлі; чищення дверей, ручок дверей, сходинок при виході; контроль за збереженням майна у вестибюлі; контроль за своєчасним включенням освітлювальних приладів у вестибюлі і світлових реклам; контроль за роботою світлових завіс, їхнє вимикання.

Посильні супроводжують гостей, доставляють багаж у їхні номери. їм теж корисно знати дещо про околиці готелю й усе про сам готель і його різні служби. Постійно контактуючи з гостями, вони повинні бути послужливими, приємними в спілкуванні. Допомагаючи гостям розміститися в номері, вони мають пояснити, що і як працює (освітлення, TV, кондиціонер, телефон, пральня, чищення і прасування одягу, обслуговування в номерах, ресторан, плавальний басейн; цілющі ванни тощо).

Служба портьє є основною підсистемою усієї системи управління готелю. Це те перше місце, куди гість звертається кожного разу, коли в нього виникають проблеми. Саме від служби портьє залежить те перше враження, що отримує гість від готелю.

Основним завданням служби портьє є прийом і реєстрація прибулих гостей, розміщення в заброньовані й підготовлені до заселення номери. Портьє підпорядковується безпосередньо черговому адміністратору.

Портьє несе відповідальність за правильну видачу і зберігання ключів від номерів, стежить за порядком у вестибюлі. Портьє повинний знати правила внутрішнього розпорядку в готелях, бронювання місць і розрахунків за проживання, прейскуранти на усі види послуг, приймати замовлення на додаткові послуги і здійснювати нагляд за їхнім своєчасним виконанням.

Під час чергування він звіряє з адміністратором рух номерного фонду, стежить за наявністю вільних місць і номерів. У готелях, де існує служба портьє, кореспонденцію на ім'я проживаючих одержує і вручає портьє.

Служба покоївок. Завідувач службою покоївок несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і у службових приміщеннях готелю.

До житлових приміщень відносяться номери, коридори, фойє, переходи і всі громадські вбиральні. Службові приміщення включають зони обслуговування і переходи між ними, а та-кожусі службові кабінети. Обов'язок служби покоївок полягає у підтриманні в цих приміщеннях чистоти і порядку.

Старша покоївка отримує завдання, яке розподіляє серед підлеглих. До її компетенції входить розподіл роботи з урахуванням штатного розкладу, а також виконання всіх адміністративних функцій, покладених на неї керівництвом. Старша покоївка здійснює контроль за справністю санітарно-технічного й іншого обладнання в закріплених за нею номерах і службових приміщеннях, утримання їх у чистоті й порядку; забезпечення схоронності інвентарю та обладнання; організацію прибирання номерів; прийняття номерів від проживаючих при від'їзді; прийом замовлень на додаткові платні послуги; контроль за схоронністю майна та інвентарю, що знаходиться на поверсі; звітність за схоронність білизни; виклик чергового персоналу технічної служби для усунення можливих технічних пошкоджень.

Покоївка безпосередньо підкоряється старшій покоївці. Здійснює прибирання і провітрювання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Постійно утримує у чистоті житлові номери, санвузли та інші приміщення, замінює постільну білизну і рушники. Прибирання вона зобов'язана здійснювати в суворій відповідності з технологією прибирання, дотримуючись інструкцій і встановленого порядку заміни білизни. При виклику до проживаючого потрібно негайно з'явитися в номер, прийняти доручення і забезпечити його виконання відповідно до переліку послуг, що надаються. Покоївка повинна вміти користуватися технічним обладнанням і приладами, що застосовуються для прибирання приміщень. Форма організації діяльності служби покоївок може бути як індивідуальною, так і бригадною. Індивідуальна організація роботи передбачає замкнутий технологічний цикл, виконання всіх операцій у номері однією покоївкою. Бригадна організація роботи передбачає розімкнутий технологічний цикл, тобто розподіл технологічних операцій за їхньою однотипністю (здійснення лише однієї операції).

До обов'язків прибиральниці входить утримання у належному санітарному стані коридорів, сходових площадок і маршів, санвузлів, ванн і душових загального користування, вестибюлів і холів, а також інших приміщень загального користування, що знаходяться на закріпленій ділянці. Також до її обов'язків входить миття стін і підлоги, дверей, вікон, меблів, килимових виробів, що знаходяться в службових приміщеннях і місцях загального користування; чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування тощо. Прибиральниця підпорядковується старшій покоївці, черговому по поверху.

Завідуюча білизняною відповідає за зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю, веде облік майна, що знаходиться в білизняній, видає чисту білизну

покоївкам і приймає від них брудну, стежить за своєчасним ремонтом білизни, перевіряє її стан, готує до списання те, що прийшло в непридатність, здає білизну до пральні і приймає її після прання. Підпорядковується директору готелю і його заступнику.

Кастелянка готує брудну білизну до прання, зважає і підраховує білизну при здачі й отриманні з пральні, веде чіткий облік білизни по видах і якості. Підпорядковується безпосередньо завідувачій білизняною.

Швачка-штопальниця здійснює ремонт, штопання і маркування білизни. При необхідності швачка-штопальниця допомагає кастелянці в підготовці і відправленні білизни до пральні, а також у прийманні чистої. Підпорядковується завідувачій білизняною.

Забезпечення високої якості обслуговування туристів у готелі для найбільш повного задоволення їхніх запитів - запорука успіху готельного підприємства.

Показники якості послуг і обслуговування гостей є однією з головних сторін діяльності готелю. Ці показники можна умовно розділити на три основні групи.

До першої групи відносяться якісні показники, пов'язані з наданням готельних місць і їх обслуговуванням: час чекання номера, число заповнюваних документів при одержанні номера або місця в готелі, стан номера і його благоустрій, стан постільної білизни, наявність усіх необхідних предметів побуту в номері.

До другої групи відносяться показники якості додаткових безкоштовних і платних послуг. Це наявність у номерах телевізорів, радіоприймачів, холодильників, фенів тощо. А також замовлення квитків на транспорт, у театри, музеї, екскурсії.

Склад платних і безкоштовних додаткових послуг, що надаються готелем, необхідно широко рекламувати і, що дуже важливо, не повинно бути відмов у їхньому наданні.

До третьої групи показників відноситься культура обслуговування. У процесі аналізу цього показника необхідно установити, наскільки обладнання номерів та інших приміщень готелю відповідає встановленим нормативам, чи не перевантажені приміщення непотрібними предметами, чи доцільно оформлені інтер'єри і наскільки вони відповідають вимогам експлуатації та сучасної естетики. Одним з важливих елементів, що визначають культуру обслуговування, є готельний етикет-зовнішній вигляд працівників готелю, уміння розмовляти, дотримання правил гостинності, акуратність, дисциплінованість.

5.3 Специфіка готельного виробництва

За визначенням Ф. Котлера, «послуги - це об'єкти продажу у вигляді дій, вигод або задовольств». Готельні послуги не мають матеріальної форми, а відтак - не підлягають зберіганню. Готельна послуга - поняття складне і

комплексне, вона сприймається суб'єктивно. Причина цього в її невідчутності, хоча деякі готельні послуги можуть містити в собі і високовідчутні речовинні елементи.

Специфіка готельної послуги визначається особливостями і технологією обслуговування гостей. Процес надання готельних послуг складається з таких етапів:

- зустріч гостя при вході в готель;
- реєстрація, оформлення документів і розміщення гостя;
- обслуговування в номері;
- обслуговування при наданні послуг харчування;
- задоволення культурних запитів, спортивне, оздоровче і фітнес-обслуговування;
- оформлення виїзду, проведення при від'їзді.

Готельні послуги характеризуються такими факторами як: мінливість якості, нерозривність виробництва і споживання, нездатність до зберігання.

Послуга не може мати готової, закінченої форми, вона формується в ході обслуговування при тісній взаємодії виконавця і споживача. Процеси виробництва і споживання готельної послуги протікають одночасно з моменту в'їзду гостя до готелю і до моменту виїзду, протягом усього готельного циклу гість сприймає послугу як результат діяльності персоналу готелю.

Готельна послуга виробляється і споживається в одному місці - місці обслуговування, а споживач сам стає частиною системи розподілу послуг. Гість вступає в контакт з обслуговуючим персоналом біля стійки порт'є, у номері, отже, готель повинний забезпечувати успішне контактування персоналу з клієнтом. Водночас гість зобов'язаний дотримуватись правил проживання і прийнятих норм поведінки в громадських місцях.

Невідчутність готельної послуги характеризується тим, що її практично неможливо вивчити й оцінити до отримання. Отже, внаслідок нерозривного взаємозв'язку надання і споживання багато видів готельних послуг невіддільні від тих, хто їх надає.

Для зменшення мінливості послуг розробляються професійні стандарти галузі і стандарти обслуговування.

Для вирівнювання попиту та пропозиції готельних послуг застосовуються такі заходи:

- встановлення диференційованих цін;
- застосування знижок;
- збільшення швидкості обслуговування;
- сумісництво функцій персоналу.

Маркетингові служби готелів на основі маркетингових досліджень можуть виділити періоди зростання і падіння попиту під впливом різноманітних факторів (сезону, дня тижня, подій, часу відпусток і канікул тощо), можуть формувати широку дисконтну програму і систему стимулів для поїздок у періоди спаду попиту.

ТЕМА 6 ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА СИСТЕМА ОБЛІКУ У ЖИТЛОВІЙ ЧАСТИНІ ГОТЕЛЮ

- 6.1 Система обліку та зберігання матеріального майна.
- 6.2 Санітарно-гігієнічні вимоги.
- 6.3 Білизняне господарство.
- 6.4 Прибиральні роботи в готелі.

6.1 Система обліку та зберігання матеріального майна

Всі приміщення готелю, зокрема приміщення житлових поверхів, номери, де організується проживання, відповідним чином меблюються, оснащуються необхідним обладнанням, м'яким та жорстким інвентарем.

Види меблів, обладнання та інвентарю та їх якісні характеристики залежать від призначення й категорії готелю, комфорту номерів, а також від фінансових можливостей готельного підприємства. Практикою готельної справи вироблені типові норми оснащення готелю меблями, обладнанням та інвентарем. Вони можуть бути документально закріплені, тобто відображені у документах, що містять загальні вимоги до готелів, наприклад, у державних стандартах, або видані у вигляді окремого документа, що діє на галузевому, відомчому рівні або тільки у конкретному готелі.

Розпорядник поверхів, як правило, несе повну матеріальну відповідальність за все майно, що знаходиться на поверсі, його стан та умови експлуатації. На розсуд адміністрації готельного підприємства до матеріально відповідальних осіб на поверсі можуть бути віднесені й інші посадові особи, наприклад, покоївки. Це обумовлюється посадовими інструкціями. Адміністрація підприємства укладає з матеріально відповідальною особою «Договір про повну індивідуальну матеріальну відповідальність». Згідно з цим договором працівник бере на себе повну матеріальну відповідальність за забезпечення збереженості доручених йому підприємством матеріальних цінностей і зобов'язується здійснювати їх облік й звітувати про їх стан, вживати заходів щодо недопущення їх ушкодження, своєчасно повідомляти адміністрації про всі обставини, що можуть загрожувати забезпеченню їх збереженості. У свою чергу адміністрація зобов'язується створювати працівнику всі умови для нормальної праці та забезпечення повної збереженості доручених йому матеріальних цінностей. У разі пошкодження майна з вини працівника визначення розміру шкоди та її відшкодування відбувається згідно діючого законодавства.

У готелях, де діє бригадна форма організації праці покоївок, може бути запроваджена колективна (бригадна) матеріальна відповідальність. У такому разі договір підписується всіма членами бригади, що досягли вісімнадцятирічного віку. Якщо вибуває один з членів бригади, у договорі проти його прізвища вказується дата вибуття, при вступі у бригаду нового робітника у договорі проставляється його підпис і дата вступу. За умови зміни

керівника-бригадира або зміни складу бригади більш ніж на 50 % договір переоформлюється.

Для забезпечення збереженості матеріальних цінностей необхідно організувати їх правильний облік та контроль за їх надходженням, утриманням, переміщенням та вибуттям.

Матеріальні цінності, придбані підприємством, поступають на його матеріальний склад. Тут вони обліковуються: окремо меблі та обладнання, малоцінний та швидкозношуваний інвентар, постільна білизна, потім маркуються до введення їх в експлуатацію. Повний облік всіх матеріальних цінностей, як тих, що знаходяться на складі, так і тих, що в експлуатації, веде бухгалтерія підприємства.

Матеріальні цінності зі складу відпускають на підставі виписаної вимоги або накладної, які підписуються керівником підприємства та бухгалтером матеріального обліку. На предмети, що відпускаються у межах встановленого ліміту (малоцінний інвентар, спецодяг, миючі та чистячі засоби тощо), може бути виписана лімітна карта. Як правило, дрібний інвентар, рекламні матеріали, миючі та чистячі засоби списуються на видаток у міру їх введення у виробництво або експлуатацію, на деякі малоцінні та швидкозношувані предмети одразу ж нараховується 50 % зносу.

Матеріальні цінності отримує безпосередньо розпорядник поверхів або бригадир покоївок, вони ж організують їх облік на поверсі.

Якщо готель не забезпечений програмою комп'ютерного обліку руху матеріального майна, облік матеріальних цінностей на поверсі проводиться по спеціальних книгах-журналах обліку, які оформлюються окремо на меблі та обладнання, окремо на малоцінний й швидкозношуваний інвентар. У книгах обліку фіксується найменування цінностей, дата їх надходження на поверх та видачі у експлуатацію. У книзі обліку меблів та обладнання вказуються їх інвентарні номери, короткі характеристики і вартість, місце їх знаходження. Передача цінностей на іншу ділянку (поверх) також оформлюється накладними. На поверсі доцільно мати невеликий запас прибиральних та рекламних матеріалів, туалетного паперу, фірмових гігієнічних засобів, а також дрібного інвентарю, необхідного для обладнання номеру – вішалок-плічок, наразаних ключів, посуду й приборів, ваз, попільничок тощо (10-20 % до тих, що знаходяться у номерах). Розпорядник поверхів (бригадир) забезпечує обслуговуючий персонал необхідним робочим інвентарем, прибиральними матеріалами, миючими та дезінфікуючими засобами, організує та контролює їх раціональне використання.

Персонал поверхів здійснює контроль за станом обладнання, м'якого й жорсткого інвентарю, створює умови для максимального забезпечення їх збереженості. Контроль здійснюється шляхом профілактичних оглядів обладнання, систематичних перевірок його стану при здійсненні щоденних поточних прибирань. У разі виявлення будь-яких ушкоджень або несправностей необхідно одразу ж повідомляти інженерно-ремонтну службу та проконтролювати виконання замовлення. Іноді з такою метою на поверхах або

власне в ремонтній службі ведуть спеціальні журнали замовлень на ремонт з відміткою про виконання, використовують спеціальні бланки замовлень. Про несправність обладнання в номері може повідомити сам клієнт, вивісивши на ручку дверей спеціальну картку, де зазначає, що саме слід полагодити. Своєчасний ремонт меблів, обладнання та інвентарю дозволяє збільшити термін їх служби, скоротити витрати підприємства.

У ході експлуатації матеріальні цінності застарівають, зношуються або стають непридатними для подальшої експлуатації, їх знімають з експлуатації і списують з матеріально відповідальної особи. Списання дрібного інвентарю проводиться з періодичністю раз на півроку, на квартал або щомісячно у залежності від фінансового стану та можливостей підприємства.

Для визначення непридатності обладнання, господарського інвентарю та іншого майна для подальшого використання, недоцільності або неможливості його ремонту та оформлення документації на списання керівництвом підприємства призначається спеціальна комісія, яку очолює представник керівництва. До її складу включають представників економічної та інженерної служб, бухгалтерії. До роботи в комісії залучається також матеріально відповідальна особа, за якою значиться об'єкт, що підлягає списанню. Комісія проводить огляд об'єкта, визначає причини списання, можливість використання його окремих вузлів, деталей, матеріалів та проводить їх оцінку, після чого складає акт на списання. Окремо складаються акти на білизну та м'який інвентар; на меблі та жорсткий господарський інвентар (настільні лампи, торшери тощо); на технічне обладнання та інвентар основних фондів (телевізори, холодильники, радіоапаратура, пилососи тощо), а також на картини, дорогі предмети декоративного мистецтва, скульптуру тощо.

До актів на списання технічного обладнання з основних фондів додається висновок відповідної ремонтної служби про його непридатність. До списання предметів мистецтва можуть залучатися експерти, їх висновки теж додаються до актів на списання. До актів на списання основних засобів також додаються прибуткові накладні про надходження на склад деталей, матеріалів тощо, довідки з бухгалтерії про реалізацію залишків та отриманих за це коштів, акти на знищення відходів.

Якщо майну готелю завдано шкоду, матеріально відповідальна особа зобов'язана встановити конкретного винуватця. У разі ушкодження або втрати майна винуватець мусить відшкодувати його вартість або вартість зіпсованої деталі. Якщо в результаті спричиненої шкоди необхідно здійснити ремонт номера, крім вартості ремонту до відшкодування враховується також його тариф за період вимушеного простою.

Якщо винуватцем шкоди є проживаючий, згідно Правил користування готелем він мусить відшкодувати її. Для цього працівники готелю складають відповідний акт із зазначенням виду й суми завданої шкоди. Акт завіряється підписами працівників готелю та самого винуватця та передається для оплати через касу підприємства. Якщо гість відмовляється у підписі, про це робиться відповідна відмітка в акті. Але слід зауважити, що в деяких випадках не треба

вимагати від гостя відшкодування. Якщо він прибув по лінії фірми або організації, є постійним клієнтом або входить до категорії VIP-гостей тощо, слід спочатку повідомити про ситуацію приймаючу організацію і керівництво готелю та визначити, за чий рахунок здійснити відшкодування. Якщо загроза втратити клієнта є більшою за спричинену шкоду, можливо списання шкоди за рахунок фірми або власне готельного підприємства.

Шкода, спричинена з вини працівника готельного персоналу, як правило, відшкодовується ним безпосередньо.

З метою контролю збереженості майна готелю в ньому періодично проводяться інвентаризації. Інвентаризація – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом їх підрахунку, огляду і звіряння з даними обліку. Планову інвентаризацію проводять не рідше одного разу на рік, звичайно в останньому кварталі. Наказом директора встановлюються терміни її проведення і склад інвентаризаційної комісії. Комісію очолює керівник підприємства, до її складу входять відповідальні особи готелю, працівники бухгалтерії. Основним документом у роботі комісії служать інвентаризаційні відомості (інвентаризаційні описи, порівняльні відомості), до яких внесені основні матеріальні цінності, що знаходяться у приміщеннях готелю. Відомості зберігають в бухгалтерії, а їх дублікати – у матеріально відповідальній особі. На день проведення інвентаризації у останньої повинні бути в наявності всі документи, що відображають стан і рух матеріальних цінностей (прибуткові та видаткові накладні, акти на списання та відшкодування шкоди тощо). Фактична наявність матеріальних цінностей мусить відповідати даним бухгалтерії.

По закінченні інвентаризації комісія складає акт, в якому відображаються результати перевірки. Якщо виявлено нестачу, вона мусить бути відшкодована матеріально відповідальною особою через касу підприємства або списана з неї у встановленому порядку. Якщо нестачу виявлено у бригаді і конкретного винуватця встановити неможливо, сума відшкодування розподіляється між членами бригади відповідно до їх тарифного заробітку. Виявлені надлишки оприбутковуються. І нестачі, і надлишки свідчать про погану організацію обліку матеріальних цінностей у господарстві. Результати інвентаризації оформлюються наказом директора, в якому вказують шляхи усунення нестач або оприбуткування надлишків.

Позапланові інвентаризації проводять частіше, наприклад, перед виходом матеріально відповідальної особи у відпустку, при передаванні матеріальних цінностей іншій особі, при зміні керівника бригади або вибутті з бригади більше половини її членів. Позапланові інвентаризації можуть проводитися з ініціативи розпорядника поверхів або на вимогу колективу персоналу поверху власними силами.

Правильно організований облік і контроль матеріального майна дозволяє краще використати резерви й можливості виробництва, покращити результати господарської діяльності готельного підприємства та якість обслуговування гостей.

6.2 Санітарно-гігієнічні вимоги

До набору санітарно-гігієнічних засобів у готельному сервісі відносяться всі предмети індивідуального користування особистої гігієни. Їхній перелік залежить від категорії готелю.

Отже, до предметів особистої гігієни належать: туалетний папір; серветки паперові, рушники; рідке мило; туалетне мило; шампунь; лосьйон для тіла; гель для душу; гель для волосся; «дорожній» набір швейного приладдя (голка, наперсток, 2 гудзики, нитки різних кольорів тощо).

Санітарно-гігієнічні засоби надходять до готелю централізовано. Вони розподіляються старшою покоївкою по поверхах. На поверсі облік, розподіл і розкладання здійснюються покоївками, а в санвузлах загального користування - прибиральницею.

У номерах, санвузлах індивідуального користування зміна санітарно-гігієнічних засобів здійснюється після кожного виїзду гостя, а в готелях 4-х і 5-зіркових щодня (якщо шампунь або інші предмети не розкриті і не використовуються, зміна не здійснюється).

Санітарно-гігієнічні засоби зберігаються в кімнатах для персоналу, побутових, інвентарних, поверхових коморах, у спеціальному відділенні санітарного вузла для персоналу.

На кожному предметі санітарно-гігієнічних засобів повинний бути фірмовий знак даного готелю. Місце розташування знаку може бути різним, а сам знак може містити в собі аббревіатуру - скорочену назву готелю, повну назву готелю тощо. Усі предмети також мають бути (по можливості) витримані в одній кольоровій гамі.

У малих готелях повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми, зокрема до:

- утримання санітарно-технічного устаткування та інвентарю, видалення відходів і захисту від комах і гризунів;
- стану території, місць загального користування, приміщень будівлі;
- обробки (прання, прасування, зберігання) білизни тощо.

Малі готелі потрібно розташовувати в екологічно сприятливих місцях. Питна вода має бути безпечна в епідеміологічному відношенні, нешкідлива за хімічним складом. За відсутності гарантії хорошої якості питної води необхідно обладнати спеціальні установки для її обробки.

Препарати, які використовуються для дезінфекції, дезінсекції, дезодорації та мийні засоби, що увійшли до переліку товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікат відповідності та застосовуватися відповідно до нормативних вимог.

При експлуатації електричного, газового устаткування треба дотримуватися вимог ППБ 01, ГОСТ 12.1.004 і правил експлуатації, встановлених заводом-виробником у нормативній документації на конкретне устаткування.

Допустимий рівень звукового тиску і рівень звуку в приміщеннях повинні відповідати вимогам державних стандартів.

Готелі, що надають послуги харчування, хімчистки, перукарень та інші види послуг, які підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікати відповідності Державної системи сертифікації.

6.3 Білизняне господарство

Для дотримання вимог щодо своєчасної заміни білизни в номерному фонді підприємства готельного господарства можуть мати у своєму складі пральню, де здійснюється прання, дрібний ремонт і прасування білизни. У разі, якщо пральні немає, готельне підприємство користується послугами пральних підприємств і хімчистки.

Білизняне господарство номерного фонду функціонує в кожному підприємстві готельного господарства незалежно від категорії готелю, наявності спеціального персоналу, оснащеності приміщень устаткуванням та інвентарем для чистої та брудної білизни (білизнопровід і білизнопідйомник, вантажопасажирські ліфти, візки для перевезення білизни).

На кожному поверсі підприємства готельного господарства організовують спеціальне приміщення для збереження чистої та збирання брудної білизни. Головне приміщення для чистої білизни сполучається вантажним ліфтом з поверховими білизняними кімнатами, в яких передбачається місце для лагодження й прасування білизни. Головне приміщення для брудної білизни сполучене з поверховим білизнопроводом. Іноді приміщення для зберігання використаної білизни облаштовують у підвалі.

На підприємствах готельного господарства (місткістю до 300 місць) визначений норматив площі 0,33-0,39 м² на одне ліжко-місце. Встановлена також норма на шафи (білизняні) у господарських кімнатах невеликих готельних підприємств: 0,06-0,04 м² на одне місце; на гардеробні шафи для персоналу: 0,07-0,05 м² на одну особу.

Приміщення для збору чистої білизни оснащують стелажми, столом для перевірки білизни на цілісність та оформлення супровідних документів.

Приміщення для брудної білизни оснащують контейнерами або візками для збирання та сортування білизни, столом для оформлення супровідних документів.

Після 11.00 покоївки відносять брудну білизну в спеціальне приміщення, де сортують за видом і призначенням і складають у мішки. На мішки прикріплюють супровідні документи та через білизнопровід відправляють до пральні.

Білизнопровід сконструйований таким чином, що мішки з брудною білизною потрапляють до приймальної у пральні. Якщо на підприємстві готельного господарства білизнопроводу немає, покоївка транспортує брудну білизну в контейнері або на візку в пральню, використовуючи службовий ліфт.

Доставку білизни до пральні здійснюють у визначений для кожного поверху час.

У пральні брудну білизну приймають за кількістю, станом забруднення і цілістю (розриви, пошкодження) та проводять додаткове сортування.

Щодня випрану та випрасувану білизну розкладають у чисті візки та із супровідними документами відправляють на поверхи. Випрану білизну доставляють за графіком.

Чисту білизну розміщують за найменуванням на стелажах у приміщеннях для чистої білизни. Це дає змогу вести облік білизни на поверсі.

Для ритмічної роботи покоївок, недопущення проблем щодо недостатності білизни проводиться її розрахунок відповідно до потреб номерів.

Визначення кількості білизни залежить від категорії готельного підприємства.

На підприємствах готельного господарства в різних країнах існують неоднакові підходи до розрахунку кількості необхідної білизни для одного місця.

В Україні кількість білизни визначається з урахуванням вимог ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів, де вказана періодичність заміни білизни в готелях різних категорій.

Для одно-, двозіркових готелів у покоївки передбачено 6-8 комплектів, для три-, чотири зіркових - не менше 7-12 комплектів білизни.

Комплектування білизни на одне місце здійснюють з розрахунку: два простирадла або одне простирадло і підодіяльник; наволочка; один махровий рушник і один лляний.

У готелях вищих категорій комплект білизни додатково містить: малий махровий рушник; рушник для обличчя; рушник для ніг; серветки для ванни.

Списання білизни визначається мірою зносу, на який впливає якість самої білизни, частота прання, транспортування, умови зберігання.

6.4 Прибиральні роботи в готелі

Готель працює в безперервному режимі обслуговування, а отже, до нього висуваються високі санітарно-гігієнічні вимоги. До якої б категорії не відносився готель, він постійно повинен бути чистим, так само, як і прилегла до нього територія. Це вимагає величезної повсякденної праці персоналу готелів з прибирання території, подвір'я, житлових і адміністративно-господарських приміщень. Тому важливо знати, як краще організовувати і проводити роботи з благоустрою і прибирання, забезпечення чистоти в готельному господарстві.

Для здійснення швидкого і високоякісного прибирання з дотриманням усіх санітарно-епідеміологічних норм готель повинний мати:

- висококваліфікований професійно підготовлений персонал;
- повноцінний інвентар, сучасні прибиральні матеріали;
- сучасні види прибиральних машин і механізмів. Важливим є правильний розподіл часу, що витрачається на прибиральні роботи. Необхідно,

щоб прибирання здійснювалось швидко і без зайвих витрат часу і зусиль з боку обслуговуючого персоналу.

При виконанні прибиральних робіт існує кілька важливих принципів:

- поверховий персонал повинний якнайменше потрапляти на очі гостеві;
- прибиральний інвентар і прибиральні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
- покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

Виконання цих принципів є критерієм рівня культури обслуговування в даному готелі.

Виділяють такі категорії прибиральних робіт:

- прибирання території, що прилягає до готелю;
- прибирання площі центрального входу, вестибюля та деяких приміщень вестибюльної групи (гардероб);
- прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і допоміжних приміщень;
- прибирання номерного фонду (житлових номерів + вузлів індивідуального користування).

Усі види прибиральних робіт здійснюються працівниками служби обслуговування номерного фонду. Заміна працівників різних категорій один одним може здійснюватися лише за розпорядженням керівництва при необхідності. Заступник директора служби обслуговування номерного фонду організує роботу всього обслуговуючого персоналу готелю.

Для виконання прибиральних робіт існують такі категорії персоналу:

- покоївки, що прибирають житлові номери;
- прибиральники, що займаються прибиранням коридорів, холів, сходів, вестибюлю;
- прибиральники виробничих і службових приміщень, майстерень і технічних служб.

Прибиральні роботи всіх готельних приміщень поділяються за видом і призначенням на кілька груп: прибирання внутрішніх приміщень і місць загального користування; прибирання санвузлів загального користування; прибирання житлових номерів.

Крім того, виділяються такі види прибирання житлових номерів: прибирання після виїзду гостя; щоденне поточне прибирання; генеральне прибирання; прибирання заброньованих номерів; проміжне або експрес-прибирання.

Для правильного забезпечення прибирання і максимальної чистоти приміщень, а також предметів та обладнання, що знаходяться в них, при мінімальних витратах сил і часу необхідно дотримуватися певної послідовності у роботі.

Підготовка номерного фонду до заселення є складним і відповідальним етапом, що вимагає доброї організації роботи різних служб і департаментів. Для чіткого і своєчасного розміщення й обслуговування гостей персонал повинний

бути професійно підготовленим і мати відповідні навички обслуговування гостей.

Прибирання заброньованих номерів. Метою проведення прибиральних робіт є забезпечення повної готовності номера до приїзду гостя, що його забронював. У ланцюзі послідовності проведення усіх видів прибиральних робіт на день прибирання заброньованих номерів здійснюється в першу чергу.

Цей вид прибирання здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі, удень приїзду гостя рано-вранці, щодня 1 раз у добу, за певне число днів перед приїздом гостя.

До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входить сухе протирання; вологе протирання; вологе прибирання підлоги.

Експрес-прибирання. Цей вид прибирання здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату. До обсягу робіт входить видалення сміття з номера; прибирання і миття посуду; протирання обіднього столу; перестилання постільної білизни; зміна постільної білизни; прибирання в санвузлі індивідуального користування; готування ванни; зміна рушників; миття підлоги або механізоване прибирання підлоги.

Усі види прибиральних робіт, що проводяться у номерах готелю, здійснюються з обов'язковим застосуванням прибирального інвентарю і прибиральних матеріалів. Правильне використання прибирального інвентарю і матеріалів, а також збереження і догляд за ними є важливим заходом у дотриманні норм санітарно-епідеміологічного режиму.

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригадирові, бригадир відносить його в пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і зазначенням вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий пакет для білизни в санітарному вузлі.

У випадку виявлення несправностей: сантехнічного обладнання, електрообладнання, джерела води, несправності телевізора, телефону, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за виконанням заявки.

Проміжне прибирання виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений в рознарядці, або на прохання гостя.

Проміжне прибирання номерів передбачає виконання таких робіт: видалення сміття з кошика та з підлоги, упорядкування столу; прибирання постелі; миття ванни; миття склянок.

При прибиранні номерів після виїзду гостя покоївка має: перевірити, чи немає забутих гостями речей; перевірити цілість майна готелю; зняти з ліжка ковдру, простирadlo, перевернути перину

Технологія прибирання приміщень загального користування.

До місць загального користування відносяться: вестибюлі, холи, коридори, гардероб, адміністративні, службові і допоміжні приміщення, сходи і місця для відпочинку та проведення масових заходів.

Основна особливість цієї групи приміщень полягає у численному потоці відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування здійснюється рано-вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня місця загального користування прибираються в міру забруднення.

Обсяг прибиральних робіт місць загального користування містить у собі: миття підлог миючими засобами; механізоване прибирання підлог; натирання металевих деталей і обладнання спеціальними засобами; чищення скла, дверей, підніжних щіток, ґрат, підвіконь і дзеркал; видалення сміття зі сміттєвих кошиків, урн і бачків; видалення сміття і миття попільниць; видалення пилу й обробка столів, стійок.

Прибирання приміщень загального користування здійснюється в такій послідовності: провітрювання приміщень; видалення пилу з крісел, диванів, журнальних столиків, дзеркал тощо; видалення пилу за допомогою пилососа (вологим віником) з паркетних підлог, тафтингових покриттів у холах і вітальнях; миття всіх інших підлог і у вестибюлі в міру необхідності.

Через день протирається електроарматура, що попередньо відключається від мережі. Щотижня протираються насухо віджатою ганчіркою паркетні підлоги, обробляється пилососом м'яка частина меблів, протираються вологим способом віконні блоки з підвіконнями. Не рідше одного разу на місяць миють двері, батареї, протираються естампи, літографії, картини і т.д., стельові і настінні світильники. Кожні два місяці необхідно протирати поверхню стін, обмітати стелі, змінювати штори, протирати карнизи. Не менше двох разів на рік миються вікна (навесні і восени). Паркетні підлоги натираються в міру необхідності. У денний час доби прибиральники і швейцари стежать за чистотою вестибюлю, вхідних дверей, вікон, станом шибок, а також за нагромадженням сміття в кошиках, попільницях, чистотою стійок тощо.

ТЕМА 7 ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ПРОЖИВАННЯ ТА ЗБЕРЕЖЕНОСТІ МАЙНА

- 7.1 Технології забезпечення безпеки готелю.
- 7.2 Пріоритетні напрями забезпечення безпеки готелю.
- 7.3 Збереження майна в готелях.

7.1 Технології забезпечення безпеки готелю

Вимоги до безпеки обслуговування для конкретних видів готельних послуг встановлюються нормативною документацією на відповідні види послуг: державними стандартами, правилами, статутами, кодексами тощо.

Адміністратор готелю зобов'язаний ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної готельної послуги і заходами щодо їх запобігання.

Інформація, що забезпечує безпеку життя і здоров'я проживаючих у процесі обслуговування, надається в порядку, встановленому діючою нормативною документацією.

Контроль за безпекою обслуговування клієнтів здійснюється на основі використання таких методів:

- візуального;
- з використанням засобів вимірювання;
- соціологічних досліджень;
- аналітичного.

Багатогранність сфери забезпечення безпеки готелю, його персоналу і клієнтів, також як і завдання в сфері захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів. Структура, чисельність і склад такої служби визначається реальними потребами в безпеці, а також його матеріальними можливостями. Залежно від розмірів і потужності готелю діяльність із забезпечення безпеки персоналу, клієнтів і самого керівника може бути реалізована в різних варіантах: шляхом укладання договорів на обслуговування силами спеціальних охоронних фірм або шляхом формування власної служби безпеки.

Організація режиму й охорони. Основним завданням служби безпеки готелю в сфері забезпечення режиму і охорони є організація і здійснення заходів із забезпечення безпечної діяльності та захисту майна готелів і його клієнтів всіма можливими в конкретних умовах способами і засобами.

З метою забезпечення надійної охорони матеріальних цінностей, документів, інформації, що містить відомості комерційного характеру, своєчасного попередження спроб порушення громадського порядку в приміщеннях малих готелів, встановлюється певний режим діяльності, дотримання якого обов'язкове для всіх співробітників, відвідувачів і постояльців.

Керівники і співробітники служби безпеки готелю, що забезпечують і здійснюють режим і охорону, керуються у своїй діяльності відповідним законодавством, нормативними документами.

Основним завданням служби безпеки готелю є забезпечення його безпеки, що передбачає вжиття превентивних, організаційних і ліквідаційних заходів щодо запобігання фізичним, фінансовим та інформаційним небезпекам і загрозам постояльцям, персоналу, будівлі та майну готелів.

Основними завданнями служби безпеки малого готелю є:

1. Забезпечення режиму доступу в готель і на його територію, запобігання несанкціонованому проникненню в приміщення і на територію малих готелів.

2. Контроль за дотриманням клієнтами процедури доступу в приміщення.

3. Забезпечення охорони припаркованих транспортних засобів клієнтів та співробітників на обладнаних автостоянках, а також автопарку.

4. Визначення зон ризику і розробка сценаріїв роботи в цих зонах.

5. Забезпечення безпеки пересування матеріальних цінностей в межах будівлі готелю і прилеглої території, попередження винесення краденого майна співробітниками або клієнтами з будівлі малих готелів.

6. Спостереження за поведінкою клієнтів, відвідувачів, персоналу, що може спричинити розкрадання, з метою його попередження.

7. Контроль за роботою систем життєзабезпечення малих готелів.

8. Попередження про виникнення вогнищ пожежі.

9. Участь у гасінні пожеж в межах раніше відпрацьованих сценаріїв. %

10. Забезпечення громадського порядку.

11. Забезпечення особистої безпеки клієнтів і персоналу готелю.

12. Забезпечення збереження інформації.

13. Запобігання просочуванню інформації.

14. Інформаційне забезпечення операцій з партнерами і постачальниками.

15. Контроль за взаєморозрахунками.

16. Перевірка платоспроможності.

17. Аналіз законодавчої активності держави і місцевих органів влади.

18. Аналіз галузевої інформації і участь у її формуванні.

19. Вхідний контроль за продуктами.

Правові основи діяльності служби безпеки

Основні положення, склад і організація служби безпеки мають юридичну силу в тому випадку, якщо вони відповідають положенням, зафіксованим в правових документах. В основу діяльності служб безпеки покладені нормативні та законодавчі акти України, включаючи інструкції міністерств і відомств, що стосуються відповідних видів діяльності, статут малих готелів, колективний договір, трудові договори, правила внутрішнього трудового розпорядку співробітників, посадові обов'язки керівників і персоналу.

У своїй діяльності служба безпеки готелю повинна керуватися: законодавством України; офіційними документами міністерств і відомств, що стосуються питань діяльності готелів; інструкцією з організації відділу режиму і охорони; інструкцією з організації допуску в готель; інструкцією з дотримання

комерційної таємниці; інструкцією з роботи з клієнтами; інструкцією з організації зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію; інструкцією із забезпечення інженерно-технічного захисту систем життєзабезпечення готелю; інструкцією з протипожежної безпеки; документами, що відносяться до сфери зовнішньої або внутрішньої регламентації інших аспектів, включених в сферу відповідальності служби безпеки.

Загальні функції служби безпеки малих готелів

Служба безпеки готелю виконує наступні загальні функції:

1) організовує і забезпечує пропускний режим в будівлях і приміщеннях готелю, розробляє і здійснює порядок несення охоронної служби, контролює дотримання вимог режиму співробітниками, клієнтами, партнерами;

2) управляє роботами з проведення в готелі заходів щодо забезпечення особистої і фінансової безпеки персоналу, клієнтів і забезпечення їх правового й організаційного регулювання;

3) управляє роботами з проведення в готелі заходів щодо забезпечення збереження систем життєзабезпечення, а також з ліквідації фінансових загроз від зовнішніх і внутрішніх учасників ринкового процесу;

4) бере участь у розробці основоположних документів з метою закріплення в них вимог забезпечення безпеки і захисту комерційної таємниці, зокрема, статуту, колективного договору, правил внутрішнього трудового розпорядку, положень про підрозділи, а також трудових договорів, угод, підрядів, посадових інструкцій і обов'язків керівної ланки і рядових фахівців;

5) розробляє і здійснює спільно з іншими підрозділами готелю заходи щодо попередження виникнення або ліквідації виниклих раніше загроз фізичного, фінансового та інформаційного планів при всіх видах об'єктових робіт;

6) організовує і контролює виконання вимог внутрішніх інструкцій з безпеки, організовує навчання і тренінг персоналу готелю;

7) вивчає всі сторони діяльності готелю (комерційну, фінансову та ін.) для виявлення і попередження всіляких видів загроз його безпеці і безпеці клієнтів, веде облік і аналіз порушень режиму безпеки, накопичує й аналізує дані про зловмисні устремління конкурентів, про діяльність персоналу малих готелів, його клієнтів і партнерів;

8) організовує і проводить службові розслідування по фактах крадіжок, розголошування відомостей, втрат документів та інших порушень безпеки в малих готелях;

9) розробляє, веде, оновлює і поповнює перелік внутрішніх нормативних актів, що регламентують порядок забезпечення безпеки і захисту інформації;

10) забезпечує суворе виконання вимог нормативних документів із забезпечення безпеки і захисту комерційної таємниці;

11) здійснює керівництво службами і підрозділами безпеки всього готелю;

12) організовує і регулярно проводить навчання співробітників по всіх напрямках діяльності, домагаючись, щоб до цих питань був вироблений глибоко усвідомлений підхід всього персоналу;

13) веде облік сейфів, металевих шаф, спеціальних сховищ та інших приміщень, в яких дозволено постійне або тимчасове зберігання цінностей і конфіденційних документів;

14) контролює роботу інженерно-технічних засобів, що забезпечують вирішення питань безпеки;

15) підтримує контакти з правоохоронними органами і службами безпеки інших об'єктів з метою вивчення криміногенної обстановки;

16) відповідає за протипожежну безпеку готелю, контролює стан відповідного устаткування, навчання персоналу і взаємодію з офіційними органами Держпожежнагляду.

Права, обов'язки і відповідальність співробітників служби безпеки

Співробітники служби безпеки з метою забезпечення захисту особистих, майнових, фінансових, інформаційних інтересів клієнтів, персоналу, а також самого готелю як юридичної особи, мають право:

1) брати участь у розробці документації і організаційних процедур, що забезпечують безпеку готелю;

2) вимагати від усіх співробітників готелю, ділових партнерів і клієнтів суворого і неухильного виконання вимог нормативних документів або договірних зобов'язань, розроблених в межах забезпечення безпеки на об'єкті;

3) вносити пропозиції щодо вдосконалення правових, організаційних та інженерно-технічних заходів щодо захисту комерційної таємниці;

4) навчати і координувати дії персоналу інших підрозділів готелю, спрямовані на забезпечення спільними зусиллями виконання заходів безпеки.

Співробітники служби безпеки зобов'язані:

1) суворо дотримуватися правил внутрішнього розпорядку і посадових інструкцій;

2) здійснювати контроль за дотриманням правових положень, закріплених у вказаних вище документах, персоналом, клієнтами і відвідувачами;

3) доповідати керівництву про факти порушення вимог нормативних документів щодо захисту безпеки малих готелів та інші дії, що можуть призвести до виникнення того або іншого виду загроз або небезпек;

4) здійснювати весь спектр дій, що входять у компетенцію співробітника служби безпеки і закріплених відповідною регламентною базою, направлених на попередження, запобігання і ліквідацію наслідків виникнення загрози безпеці малих готелів і його клієнтів;

5) постійно підвищувати свій професійний рівень, відповідально ставитися до своїх обов'язків, від виконання яких залежить життя і здоров'я людей, збереження майна і репутація малих готелів.

Співробітники служби безпеки несуть відповідальність за порушення своїх обов'язків, за перевищення своїх повноважень, рівно як і за невикористання своїх прав при виконанні обов'язків.

7.2 Пріоритетні напрями забезпечення безпеки готелю

Пріоритетними напрями забезпечення безпеки сучасного готелю виступає комплекс технічних засобів безпеки, складовими якого, є:

- контроль доступу в готель;
- комплекс заходів для протипожежного захисту;
- охоронна сигналізація і відеоспостереження.

Встановлюваний комплекс засобів і систем захисту має бути адекватним можливій загрозі, тобто засоби і системи мають бути розумно достатні (Рис. 3). Неможливо, та й недоцільно виключити будь-яку можливість нанесення збитку насамперед з економічних міркувань.

Засоби забезпечення безпеки досить дорогі, тому їхній вибір має визначатися дійсно розумним аналізом можливих ризиків і збитку. Крім того, використовувана апаратура не повинна створювати додаткових перешкод і великих ускладнень для нормального функціонування готелю як для обслуговуючого персоналу, так і для гостей. Зайва таємничість, жорсткий режим, постійна демонстрація збройної охорони і підозрілості може відлякати частину клієнтів і позбавити готель іміджу «відкритого будинку».

Система повинна бути збалансованою, тобто засоби захисту повинні розподілятися по можливості рівномірно у відповідності зі значимістю зон, що захищаються. Усі застосовувані заходи і засоби не повинні створювати додаткової небезпеки здоров'ю і життю гостей та співробітників готелю. Це стосується в першу чергу забезпечення екстреної евакуації в надзвичайній ситуації.

Система пожежної безпеки має забезпечити виконання таких завдань:

- ефективно і своєчасне виявлення загоряння з точною вказівкою місця;
- автоматичне оповіщення служби безпеки, усіх співробітників і гостей готелю (а, можливо, і служби міської пожежної охорони) про загоряння;
- вжиття заходів щодо гасіння пожежі, запобігання поширенню вогню і диму, димовидалення;
- організація евакуації людей з будинку, що горить, включаючи розблокування всіх дверей і ліфтів, включення світлозвукових покажчиків, блокування ліфтів.

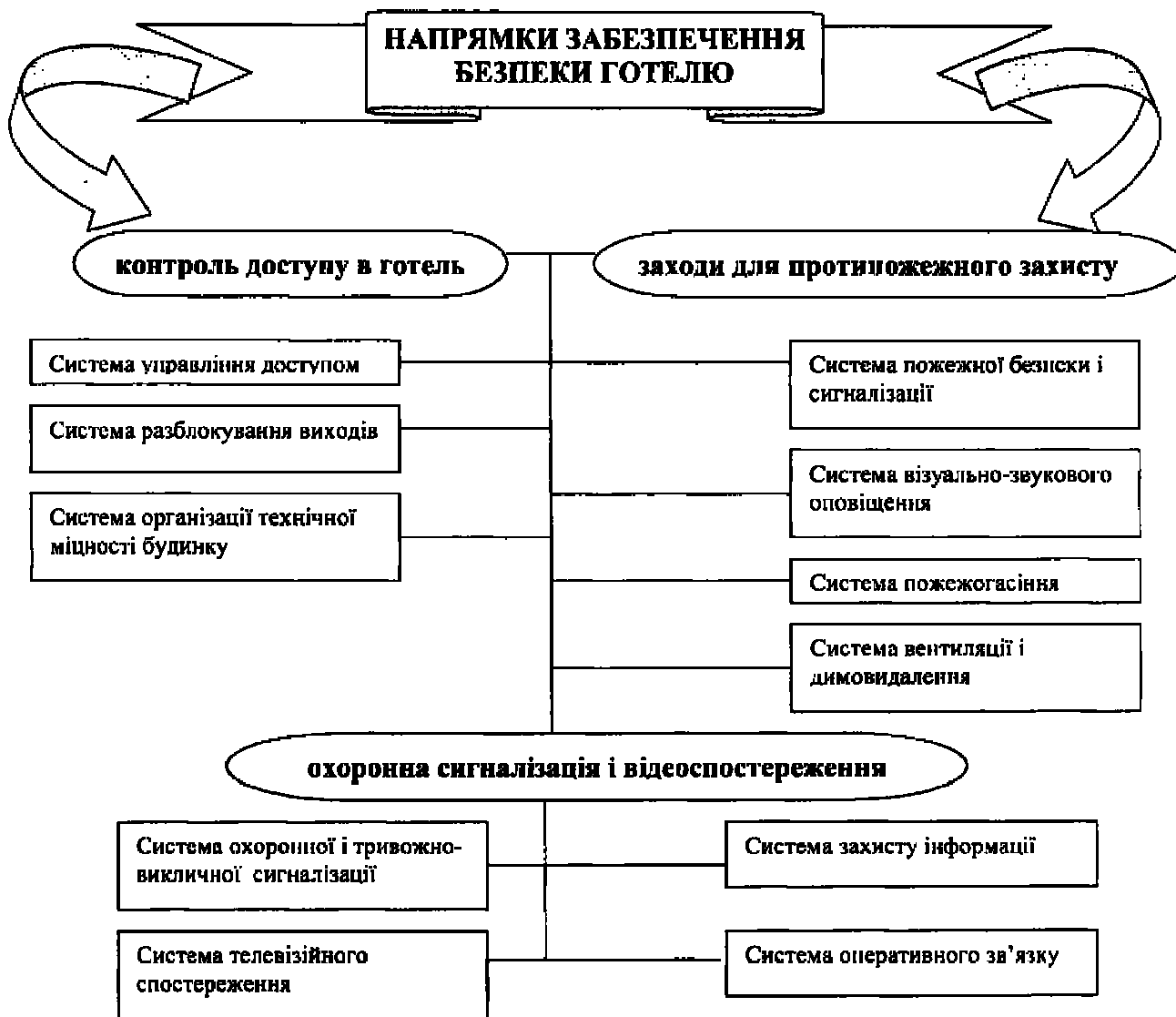


Рисунок 3 – Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки й засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю

Призначення системи пожежної безпеки: ефективно і своєчасне виявлення загоряння з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, міської служби пожежної охорони, ініціювання (подача сигналу на включення відключення) інших систем, документування інформації.

Система захисту інформації. Захистові підлягає така інформація:

- про клієнтів категорії VIP;
- про факт прибуття і вибуття, час проживання, розпорядок дня, відвідувачів і телефонних абонентів клієнта;
- про зміст переговорів, що ведуться клієнтом (у номері або в спеціально відведених кімнатах);
- інформація, що обробляється із застосуванням клієнтської або готельної оргтехніки (персональний комп'ютер, друкарська машинка, електронна записна книжка тощо);
- інформація, обговорювана або оброблювана із застосуванням

технічних засобів під час нарад у спеціально виділених приміщеннях;

– комерційна таємниця.

Комерційну таємницю про діяльність готелю можуть складати відомості про окремі фінансові показники, про систему ділових зв'язків, відомості по клієнтах, дані щодо кадрів, відомості щодо організації охорони і протипожежної безпеки.

Захист відомостей здійснюють за допомогою певних організаційно-технічних заходів. До організаційних заходів варто віднести обмеження доступу до відомостей, що захищаються, і введення адміністративної і правової відповідальності за їх розголошення. Технічні заходи мають на меті виключити витік відомостей, що захищаються, по технічних каналах за рахунок прослуховування по акустичних і віброакустичних каналах, побічних електромагнітних випромінювань і наведень технічних засобів зв'язку, електроживлення, радіотелевізійної прийомної апаратури, електропобутових приладів, оргтехніки тощо; оптичним каналом; за рахунок засобів несанкціонованого зчитування інформації (закладок).

Система оперативного зв'язку забезпечує оперативний зв'язок між пультовими і постами служби безпеки, окремими співробітниками служби безпеки й інших служб.

Усі пультові, пости охорони і спостереження оснащуються багатоканальними переговорними пристроями (бажано з трубками телефонного типу з розумінням конфіденційності), співробітники служби безпеки, інженерних служб забезпечуються портативними радіостанціями для забезпечення оперативного зв'язку.

Забезпечення безпеки гостя та його майна під час проживання у готелі та туркомплексі, а також безпеки самого готелю є одним з найважливіших завдань готельно-туристського підприємства. Адміністрація готелю несе відповідальність за майно проживаючих з моменту їх прибуття в готель. Збереженість майна гостя забезпечує зокрема правильна організація роботи з його багажем.

Гостя, який прибуває індивідуально, зустрічає посильний готелю та туркомплексу, швейцар або спеціально призначений черговий піднощик з бригади піднощиків багажу. Після визначення номера, він доставляє туди багаж гостя (номер кімнати може бути вказаний на багажній бирці, яку піднощик чіпляє до валізи гостя).

Згідно з діючими в Україні Правилами користування готелями адміністрація готелю відповідає за збереженість усіх речей гостя, що передані працівникам готелю або знаходяться в його номері, крім грошей та цінностей. Їх слід передавати на окреме зберігання.

Багаж гостей доставляють в номери піднощики згідно з багажними бирками на валізах, що кріпляться на них самими туристами або керівником (гідом) групи. Як допоміжний документ використовують «Відомості про заїзд гостей» на поточну добу. Документ виписує портсь (черговий адміністратор) і вручає заздалегідь особі, відповідальній за піднос багажу. Згідно із світовими

стандартами багаж повинен бути в номері на момент прибуття до нього гостя, за вітчизняними стандартами час доставки багажу у номер не повинен перевищувати 30 хвилин з моменту, коли гість опинився в номері. Якщо піднощик доставив багаж завчасно, він може зайти у номер у супроводі працівника поверхової служби і поставити валізу на підбагажник.

Якщо багаж гостя втрачено при перевезенні, готель чи туркомплекс може вживати заходів, що сприяють його пошуку, але в основному цим переймаються транспортний заклад, який забезпечував перевезення, і приймаюча туристів організація. Щодо цього теж складається відповідний акт при прийомі багажу у готель, туркомплекс. Якщо ж навпаки, буде виявлено багаж понад зазначену кількість, служба прийому передає його на зберігання до камери схову, попередньо також оформивши актом, і вживає заходів щодо пошуку власника.

Забезпечення безпеки проживання і роботи в готелі, збереженості майна передбачає створення комплексної системи техніко-організаційних заходів: спеціалізовану службу безпеки (як технічної, так і кримінальної), розробку відповідних інструкцій і правил роботи персоналу та його дій в екстремальних (надзвичайних) ситуаціях, проведення навчань з техніки безпеки, протипожежну профілактику, а також наявність у готелі спеціально обладнаних приміщень та комплексу сучасних технічних засобів безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки в готелі найчастіше представлений системою управління доступом, охоронною сигналізацією, системами відео спостереження та протипожежної безпеки.

Система управління доступом регулює доступ до готелю, в номери, а також у спеціально визначені приміщення готелю, куди доступ дозволено тільки уповноваженим особам з числа готельного персоналу. Ця система представлена електронними картками-ключами, замковими дверними пристроями зі зчитувачами інформації, пристроєм для кодування, контролерами зчитувальних пристроїв, у тому числі головним контрольним центром управління доступом. Персонал готелю може мати персональні електронні картки для входу у визначені приміщення, по них також може фіксуватись час приходу на роботу та виходу з готелю.

Як додаткові заходи для безпеки проживання гостей входні двері номерів можуть обладнуватись довідниками дверей, додатковими не ключовими запорами, дверними вічками.

7.3 Збереження майна в готелях

З метою забезпечення безпеки гостей та їх майна в деяких готелях установлюють пропускний режим або застосовують внутрішнє страхування. В останньому випадку гість платить при поселенні невелику додаткову суму, яка забезпечує його страховий захист на час проживання в готелі. Для цього готель укладає відповідний договір зі страховою компанією або медичним закладом.

Якщо після виїзду гостя в номері виявлено забуті ним речі, слід передусім вжити заходи для їх термінового повернення гостю. Якщо це неможливо, на речі складають акт та зберігаються в готелі. При складанні акту детально описують річ, уникаючи прямих характеристик матеріалу: замість «золото» – «метал жовтого кольору» і т. ін. Якщо забуто валізу – окремо описують речі в ній та екземпляр опису вкладають усередину. Одночасно вживаються заходи для повідомлення гостя про забуті ним речі через фірму, що замовляла для нього місце, або безпосередньо, надсилаючи йому листівку-повідомлення. У висококласних готелях за кордоном існує така практика, коли гостю пересилають забуте, іноді навіть з компліментарним подарунком. У вітчизняних готелях речі зберігають у готелі і повертають власнику або уповноваженій ним особі особисто, на їх вимогу. Речі, що не були затребувані протягом півроку або власник яких не був визначений і не звернувся до готелю, по акту передаються для реалізації через держторгівлю або знищуються. У складанні акту на цінні речі вимагається участь представника держадміністрації.

Якщо під час проживання в готелі речі гостя зазнали пошкодження або були втрачені, наприклад, у результаті крадіжки з номеру, готель має відшкодувати гостю втрачене згідно вимог законодавства. Це не стосується цінних речей, не зданих гостем на спеціальне зберігання: у випадку їх втрати готель надає допомогу гостю за його бажанням у виклику міліції, яка й займається пошуками втраченого. Якщо ж готельне майно зазнало ушкодження з вини гостя, він має відшкодувати завдану шкоду. Для цього складають відповідний акт із зазначенням обставин та розміру шкоди (суми відшкодування). Це може бути вартість речі (у тому числі з урахуванням амортизації) або її деталі (якщо можна замінити тільки пошкоджену деталь для подальшого використання речі). Якщо масштаби шкоди вимагають ремонту номера, враховується також вартість його простою. Згідно акту, в якому гостю слід проставити свій підпис, він оплачує шкоду через касу готелю. У разі відмови гостя, про це слід зазначити в акті. Від гостя не завжди вимагають грошового відшкодування, про це можна повідомити організацію-замовника або, якщо для готелю можливість у подальшому втратити гостя є більшою неприємністю, ніж втрата від спричиненої ним шкоди, останню можна списати згідно встановленого в готелі порядку.

Сучасний технічний прогрес дозволяє вирішити проблему крадіжок з номера за допомогою крихітних комп'ютерних чипів, вмонтованих в усі предмети в номері, що вже має місце в американських готелях.

ТЕМА 8 ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ В ГОТЕЛІ

8.1 Види та форми надання додаткових послуг.

8.2 Якість готельних послуг та культура обслуговування.

8.1 Види та форми надання додаткових послуг

Послуги, що надаються в готелях, підрозділяються на основні та додаткові. Вони можуть бути безкоштовними і платними. До основної послуги готелю належить проживання. Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг: виклик швидкої допомоги; користування медичною аптечкою; доставка в номер кореспонденції по її одержання; підйом до певного часу; надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів.

Перелік і якість надання платних додаткових послуг повинні відповідати вимогам привласненій готелю категорії. Так, наприклад, у 3* готелях надають такі платні послуги: екскурсійне обслуговування; замовлення послуг гідів-перекладачів; організація продажу квитків у театри, у цирк, на концерти тощо; організація продажу квитків на усі види транспорту; замовлення автотранспорту за зверненням гостей; виклик таксі; прокат автомобілів; замовлення місць у ресторанах міста; покупка і доставка квітів; продаж сувенірів, листівок і іншої друкованої продукції; ремонт взуття; ремонт і прасування одягу; прання і хімчистка одягу; користування сауною; послуги перукарні; оренда конференц-залу, залів переговорів; послуги бізнес-центру.

Організація побутового обслуговування.

Побутове обслуговування спрямоване на задоволення потреб гостей, що виникають під час їхнього проживання в готелі. Перелік цих послуг залежить від його категорії. Не у всіх готелях є можливість організовувати побутове обслуговування гостей і надавати їм повний перелік послуг. Але в готелі необхідно прагнути до того, щоб набір послуг цілком відповідав запитам гостей.

Підприємства, що надають послуги, повинні розміщуватися в доступному місці (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах повинна бути інформація про те, як і де одержати послуги, години роботи персоналу повинні бути зручними для гостей.

До складу послуг з побутового обслуговування входить таке:

1. Термінове прання і хімчистка, ремонт і прасування особистих речей (у номері в папці з рекламою мають бути бланки замовлень на прання і чищення одягу. Там же мають бути й пам'ятки про те, як здати одяг у прання. Таку послугу можуть надати в готелі, де є пральня. У готелях більш низької категорії можна взяти праску напрокат. Гість сам прасує у номері або в спеціальній кімнаті, де є гладильна дошка.

2. Терміновий ремонт і чищення взуття. У багатьох готелях є майстерні з ремонту взуття. У холах висококласних готелях стоять апарати для чищення взуття. У номерах є щітки для чищення взуття й одягу.

3. Збереження речей і цінностей (камера схову і сейфи в номерах і в адміністратора).

4. Розвантаження, завантаження і доставка багажу в номер (оплачуються чайовими - у готелі організовується черговість посильних, з метою отримання однакових чайових).

5. Прокат предметів культурно-побутового призначення (телевізори, посуд, спортивний інвентар тощо).

6. Дрібний ремонт годинників, електробритв, радіо -, кіно-, фотоапаратури; фото послуги.

7. Послуги перукарського, манікюрного і масажного кабінетів. Ці послуги можуть надаватися й у номерах, але мають націнку.

8. Доставка харчування в номер.

Зазвичай в кожному номері в папці з рекламою є папір для листів, конверти, спеціальні таблички, які можна вивісити на двері, якщо гість просить випрати, прибрати номер або просто не хоче, щоб його турбували.

Розмаїтість наданих додаткових послуг визначається як рівнем комфорту готелю, так і його спеціалізацією. Вони надаються в номері й у спеціалізованих приміщеннях або інших приміщеннях готелю: наприклад, фотосервіс, більярд, обмін валют, конференц-зал, бізнес-центр, казино, паркування, пральня, хімчистка, перукарня, фітнес-центр, пункт першої медичної допомоги, сауна, обслуговування в номерах, бронювання авіа - чи залізничних квитків, нічний клуб, казино, магазин і торговельні кіоски, кредитні картки, басейн.

У номері люкс категорії А надається такий сервіс: доступ до Інтернету, супутникове ТУ, мінісейф, радіо, мінібар, кондиціонер, телефон, телевізор, фен, душ, ванна.

До додаткових послуг належать зустріч і проведення на вокзал/аеропорт транспортом готелю, кондиціонер, Інтернет, сніданок, перенесення багажу, басейн, сауна, фітнес-центр, доставка в номер факсів та іншої кореспонденції, автостоянка, інформаційна карта міста тощо.

У номері категорії одномісний апартамент надаються: кондиціонер, Інтернет, сніданок, перенесення багажу, басейн, сауна, фітнес-центр, доставка в номер факсів та іншої кореспонденції, автостоянка, інформаційна карта по Києву. В номері є кабельне та супутникове ТБ, кондиціонер, шумозахисне скло, міні-бар, сейф, фен, гладильна дошка, кавоварка.

В усіх готелях найбільш розповсюдженими додатковими послугами в номері є прання, чищення, прасування одягу; чищення взуття; замовлення обіду або вечері, газет, квітів; виклик швидкої допомоги.

Додаткові послуги в готелях визначаються наявністю пральних, швейних майстерень, ремонтних майстерень; перукарні, аптечного кіоска і кіоска обміну валют; сауни, тренажерного залу, басейну, фітнес-клубу; майданчики для

гольф, тенісних кортів; бізнес-центру, приміщення для переговорів, аудіо-, відео обладнання; прокату автомобілів, стоянок у гаражі.

Додаткові послуги можна замовити з номера за телефоном.

Сучасний готель уже вийшов за рамки поняття просто виду «тимчасового житла», нині він є тим центром, в якому гість може отримати максимально повне задоволення потреб своєї життєдіяльності під час перебування поза межами свого звичного місця проживання. Надання гостю необхідних послуг у готелі є власне змістом готельного сервісу. Первісне значення слова «сервіс» – «обслуговування» (від англ. «service» – послуга, служба, обслуговування), у готельному господарстві теж переросло свої рамки і означає нині систему заходів, що забезпечують гостю необхідний рівень задоволення його різноманітних побутових, господарських, культурних запитів в умовах швидкого, чіткого, ввічливого та послужливого обслуговування.

У визначенні поняття «основних» та «додаткових» послуг готелю у теоретиків та практиків готельної справи немає єдності. Багато з них пропонують вважати основними послугами проживання та харчування. Таке трактування має сенс з огляду на спільний історичний розвиток цих видів послуг. Крім того, тепер більшість великих готелів включають послугу харчування (сніданок) у вартість проживання як обов'язкову. Але поряд з цим існують готелі, де послуги харчування не пропонують взагалі. Деякі дослідники й практики готельної справи вважають основними послугами готелю ті, які надаються в ньому безкоштовно, що найчастіше залежить від призначення конкретного готелю. Так, у туристських комплексах можуть безплатно надаватись деякі побутові послуги, у рекреаційних закладах послуги прокату спортінвентарю, користування сауною, басейном тощо. Але таке трактування не дозволяє розробити єдиний підхід до класифікації послуг, залишаючи її на рівні кожного конкретного готельного підприємства.

Тому найбільш доцільним є науковий підхід, який визначає основною послугою готелю проживання, а всі інші відносить до поняття додаткових.

Кількість додаткових послуг у готелі може бути дуже великою, а їх асортимент різноманітним. Це залежить від рівня комфорту готелю і водночас визначає його категорійність. Підвищення рівня готельного сервісу передбачає, з одного боку, розширення видів, асортименту послуг, з іншого удосконалення форм їх надання.

Додаткові послуги готельного підприємства можна класифікувати за метою задоволення потреб гостя, частотою попиту, економічною ознакою, за формою організації їх надання.

За метою задоволення потреб гостя на перше місце слід поставити послуги харчування від звичайного буфету на поверсі та організації сніданків, до розвиненої системи закладів харчування, у тому числі розважального (ресторани, кафе, бари, винні льохи, вар'єте тощо), що презентують європейську та національні кухні, різноманітні напої, організовують банкети та дегустації, шоу та танцювальні програми, забезпечують обслуговування в номерах. На другому місці послуги побутового характеру, яких у готелі існує

велика кількість відповідно до потреб гостя. Вони включають прання та прасування, чищення та дрібний ремонт одягу гостя, зберігання його речей, прокат необхідного інвентарю, заміну постільної білизни тощо. Далі послуги культурного та спортивно-оздоровчого характеру, послуги зв'язку та інформації, транспортні, торговельні, медичні, банківські тощо. Звичайно, такий поділ послуг є дещо умовним. Одні й ті самі послуги можна віднести до різних видів. Так, наприклад, виклик таксі – до послуг транспортних або побутових, подання їжі у номер – до послуг харчування або побутових тощо.

За частотою попиту можна виділити послуги стандартні, послуги розширеного попиту й унікальні. Стандартні послуги є практично у кожному готелі й не залежать від його призначення та класності. Це такі послуги як прання білизни гостя, побудка, доставка кореспонденції, зберігання речей у камері схову тощо. Послуги розширеного попиту часто залежать від призначення готелю. Так, у туристських комплексах попитом можуть користуватись послуги екскурсійного характеру, у бізнес-готелях – прокат автомашини, послуги швидкого зв'язку тощо. Унікальні послуги характерні для конкретного готелю і зазвичай є частиною політики готельної концептуалізації: найекологічніший готель, що пропонує продукти з власного господарства та воду з власних свердловин; прогулянка морем на катері, що належав Сталіну, у готелі «Юсупівський палац» на південному узбережжі Криму тощо.

За економічною ознакою послуги поділяють на безплатні, платні й компліментарні. Перелік безплатних послуг визначається Правилами користування готелем. Практично в усіх готелях світу на безоплатній основі надаються послуги побудки гостя на визначену годину, доставка йому кореспонденції, виклик швидкої допомоги та користування готельною аптечкою, надання у номер кип'ятку, ниток і голок для дрібного ремонту тощо. У визначенні асортименту платних послуг готель керується існуючими стандартами, зважаючи на призначення та категорію підприємства. Перелік платних послуг повинен доводитися до відома гостя через рекламу готелю, вміщуватись у рекламно-інформаційних папках у номерах. Компліментарні послуги не входять до переліку безплатних послуг готелю, хоча й не оплачуються гостем. Такі послуги використовуються готелем для виявлення гостю підвищеної уваги і надаються з певною метою, найчастіше – зробити рекламу готелю, утримати гостя серед постійних клієнтів. Привітальні напої, цукерка чи шоколадка на ніч біля ліжка, анімаційна програма на зустріч - проводи гостя є проявом політики гедонізації відпочинку та сприяють створенню позитивного іміджу готелю в очах клієнта.

За формою організації надання послуг у готелі виділяють послуги, що надаються безпосередньо готелем або туристським комплексом, послуги підприємств, які орендують приміщення та площі в готелі, та послуги підприємств, що надаються ними на основі договору, укладеного з готелем.

У свою чергу послуги, що надаються готелем безпосередньо, включають такі, що надаються на основі самообслуговування, автоматики, власне працівниками готелю (у тому числі на житловому поверсі та у номерах, а також

посередницькі послуги) та підприємствами, що входять у готельний комплекс.

Як правило, послуги на основі самообслуговування характерні для готелів середньої категорії та концентруються у спеціальному приміщенні – кімнаті самообслуговування (кімнаті побутового обслуговування). Така кімната обладнується на кожному поверсі або одна на 2-3 поверхи з розрахунку на 50 проживаючих. Вона повинна бути обладнана столом (дошкою) для прасування, вішалкою з плічками для випрасуваного одягу, дзеркалом, шафою-стелажем з набором галантерейної фурнітури (нитки щонайменше двох кольорів чорного та білого, голки, ножиці, набір гудзиків, кнопок, ґапликів з петельками, щітки та засоби для чищення одягу і взуття тощо), раковиною з гарячою та холодною водою. На прасувальному столі, крім праски, повинен бути флакон для збризкування білизни під час прасування та чистий шмат тканини для прасування одягу з вовни. У цьому немає потреби, якщо праска має відповідні функції.

Все частіше в готелях упроваджують послуги, що надаються на основі автоматизації: автоматизовані камери схову; автомати для продажу газет, листівок, цигарок, напоїв та кондитерських виробів, для приготування кави, чаю та інших гарячих напоїв, соків; автоматичне чищення взуття; автоматизована система побудки гостя; автоматичні праски та прасувальні дошки та ін. Існують готелі, де автоматизовано всю систему надання як основних, так і додаткових послуг. Але в готелях високих категорій надається перевага участі персоналу в обслуговуванні гостя.

Останнім часом прослідковується тенденція максимізації обслуговування гостя на житловому поверсі та в номері. Так, гість, не виходячи за межі свого номеру, може отримати велику кількість послуг як на основі самообслуговування – користування чайником та кавоваркою, холодильником і мікрохвильовою пічкою, телевізором, факсом, комп'ютером з виходом в Інтернет тощо, так і через посередництво персоналу – свіжа преса у номер, чищення взуття, виставленого на ніч перед номером і т. ін. Вартість більшості таких послуг входить у вартість номеру, але є й такі, що надаються на платній основі. Персонал поверхів в основному забезпечує надання побутових послуг, таких як прокат білизни, посуду і дрібного інвентарю, прання та прасування білизни тощо. Технологія прийому замовлень на прання, чищення, ремонт та прасування одягу та білизни гостя передбачає можливість зробити це без особистого контакту з обслуговуючим персоналом. Для цього у ванній кімнаті номера вивішують спеціальні пакети, а в рекламній папці вміщують преїскурант цін та бланки замовлень, в яких гість вказує вид послуги і бажаний термін виконання.

У деяких готелях невисоких категорій на поверсі можна замовити чай, каву, купити буфетну продукцію (персонал поверхів отримує її з ресторану або складу під звіт і передає по зміні). Але такі послуги все частіше замінюються послугами «room-service» – подання їжі в номер з ресторану, бару або буфету на поверсі із замовленням по телефону. У готелях високих категорій, де практикується подання сніданків у номери, на поверсі можуть бути спеціальні

сервізні кімнати, де їжу порціонують перед доставкою у номери. У номерах гостям надають послугу міні-бару. Міні-бар – невелика шафа-холодильник з набором напоїв і буфетної продукції у дрібній упаковці.

Рух товару у міні-барах контролюється службою поверхів, оплата здійснюється через касу готелю. У рекламній теці номеру, в якому встановлено міні-бар, обов'язково має бути присутній прейскурант цін на його продукцію.

Послуги, що надаються персоналом готелю, мають широкий спектр – від побутових, у числі яких замовлення таксі, виклик швидкої допомоги, замовлення телефонних переговорів (якщо в готелі немає власної телефонної станції або автоматичного міжміського (міжнародного) зв'язку безпосередньо з номера), доставка ліків і дрібних товарів, квітів, доставка і відправлення кореспонденції, підноск багажу, зберігання речей та цінностей тощо, до послуг культурно-розважального, ділового характеру, транспортних, медичних, організації дозвілля тощо. Велика кількість послуг готелю має посередницький характер – прийом, оформлення та контроль за виконанням замовлення гостя, яке виконується підприємствами, що мають угоду з готелем, орендують площі в ньому, або підприємствами, що входять до складу готельного (туристського) комплексу. У цьому випадку прейскурантна вартість такої послуги є власне комісійною винагородою за посередництво, що стягується понад вартість замовлення.

Послуги підприємств, що входять у готельний комплекс, включають послуги закладів харчування, рекреаційних, СПА та фітнес-комплексів, конференц-залів та підприємств побутового обслуговування – перукарень, пралень, ремонтних і фотомайстерень, автостоянок та камер схову та ін. Подібні заклади можуть працювати в готелі також на умовах оренди площ і приміщень.

Послуги на умовах оренди приміщень і площ у готелі надають підприємства харчування, служби побуту, транспорту, торгівлі, зв'язку, банки, аптечні заклади та ін. Договір оренди укладають на підставі типового договору про оренду нежитлових приміщень у будинках місцевих органів самоврядування, державних, кооперативних та громадських організацій, він включає такі розділи:

- загальні умови – термін оренди, характеристика приміщення, що орендується, його площ (основної та допоміжної);

- обов'язки сторін – взаємні обов'язки орендаря та орендодавця щодо утримання приміщення, його використання, проведення прибирань і ремонтів, забезпечення пожежної безпеки;

- платежі та розрахунки за договором – розмір та умови внесення орендної плати, розрахунок участі сторін в експлуатаційних витратах та витратах на утримання приміщення;

- відповідальність сторін – види та розміри матеріального відшкодування за порушення певних умов договору: несвоєчасне надання приміщення, прострочені платежі і т. ін.;

- умови припинення дії договору та його пролонгації – як правило,

орендар має переважне право на поновлення дії договору оренди;

- інші (додаткові, особливі) умови.

Такі підприємства, як правило, обслуговують як гостей готелю, так і місцеве населення, але при цьому гості готелю мають переважне право на обслуговування. Режим роботи таких підприємств узгоджується з керівництвом готелю.

Переваги такої форми організації обслуговування очевидні:

- розширюється асортимент послуг, підвищується готельний комфорт без зусиль з боку самого готелю;
- готель отримує додаткові грошові надходження від орендної плати;
- готель може виступати як посередник при замовленні послуг підприємств-орендарів і включати комісійну винагороду за посередництво у перелік власних додаткових послуг.

Але є й недоліки:

- при високих темпах інфляції у країні орендна плата може відставати і оренда стає не вигідною;
- іноді готель може мати більші доходи, якщо організує у приміщенні своє структурне підприємство, ніж отримуючи орендну плату;
- деякі види послуг можуть негативно впливати на рівень комфорту готелю, знижуючи його (наприклад, ігрові автомати у вестибюлі над головами відпочиваючих гостей).

Тому керівництву готелю слід зважено підходити як до визначення послуг, що будуть надаватись орендарями, так і до самих орендарів, виходячи з існуючих у готелі умов.

Сучасні готелі все частіше звертаються до ідеї комплексного продажу послуг, пропонуючи гостям як спеціально скомпоновані пакети додаткових послуг, так і цілі програми обслуговування, що включають як основну, так і додаткові послуги. Головними цілями, які в такому випадку переслідуються готелями, є примусити клієнта скористатися послугами і витратити якомога більше грошей у готелі, інтенсифікувати просування і продаж свого продукту, вийти на певний споживчий сегмент на ринку готельних послуг, завоювати постійного клієнта тощо. Іноді такі програмні пакети стають основою клубного обслуговування. Так, у готелях рекреаційного типу пропонуються пакети послуг спортивно-оздоровчого характеру, що включають певну кількість відвідань сауни, басейну та фітнес-центру. Подібні пакети користуються популярністю також у готелях ділового типу. Пакет послуг «Романтичний уїкенд» може включати, крім ночівлі, ранковий сніданок у номер, відвідання СПА-центру, романтичну вечерю в ресторані при свічках. Схожі пакети послуг пропонуються, наприклад, молодятам і можуть включати також лімузин на зустріч-проводи, екскурсію, квіти та шампанське у номер.

Часто готелі пропонують постійним гостям бонусну систему для застосування подальших знижок на номери або надання безкоштовних ночівель. У київських готелях «Прем'єр Палац» та «Опера» бонуси

нараховуються на кількість ночівель у готелі, у мережі готелів «Маріотт» – на кожний витрачений у готелі долар. В обслуговуванні постійних гостей використовують компліментарні послуги – привітальний чай або коктейль, подарунок у номер і т. ін.

Комплексне програмне обслуговування може бути також складовою політики концептуалізації в готельному підприємстві.

Крім підприємств обслуговування, що входять до готельного або туристського комплексу, підприємств обслуговування та туристсько-екскурсійних закладів, які працюють у ньому на умовах оренди або за договором, спеціалізованих представництв турфірм і організацій, що обслуговують свій контингент гостей, які проживають у готелі, більшість сучасних готелів мають власну службу обслуговування. Служби обслуговування готелів мають різну структуру, що великою мірою залежить від призначення та класності готелю.

Так, у великих готелях високого класу першим гостя зустрічає працівник гаражної служби. Його основне завдання – припаркувати автомобіль гостя, забезпечити його збереженість. Тому така служба найчастіше існує в готелях, що знаходяться у центрі великого міста або курорту, де паркування утруднене. Працівник гаражної служби першим вітає гостя, допомагає йому вийти з машини, розмістити його багаж на візку. Саме тому, що він першим представляє готель, він може бути своєрідною візитною карткою готелю – одягнений в уніформу, часто досить імпозантного вигляду, представницької статури, усміхнений та приязний. Те саме навіть ще більшою мірою стосується швейцара готелю.

Служба швейцарів теж є не в кожному готелі, переважно у висококласних готелях, але вона активно сприяє створенню їх позитивного іміджу. Іноді швейцар використовується у готелі також як піднощик багажу, але у сучасних готелях існує для цього спеціальна служба піднощиків багажу. Цю послугу може виконувати в готелі також служба посильних (коридорні, белл-бої).

Якість додаткових послуг і культура їх надання є складовою частиною якості готельного сервісу в цілому.

8.2 Якість готельних послуг та культура обслуговування

Культура обслуговування означає сукупність умов, у яких відбувається процес надання послуг і які зумовлюють їх якість.

У свою чергу культура готельного виробництва визначається рівнем технічної культури, культури праці та організаційно-управлінської культури.

Технічна культура у готельному підприємстві забезпечується якістю матеріальної бази. Це якість будинку, його архітектурно-будівельні стандарти, раціональна організація внутрішніх приміщень, їх функціональних зв'язків, якість інженерно-технічного та санітарного обладнання, оснащення номерного фонду, наявність засобів «малої механізації» та автоматизації трудових процесів. Нині забезпечення високої якості технічної та управлінської культури

в готелі неможливе без використання автоматизованих систем управління, у тому числі автоматизації робочих місць персоналу, комп'ютерної техніки та спеціальних комп'ютерних програм. Підвищення рівня технічної культури готельного підприємства відбувається на основі використання сучасних досягнень суміжних сфер виробництва та науково-технічного прогресу.

Культура праці визначається в першу чергу рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів, їх загальноосвітньою підготовкою і передбачає достатній рівень їх особистої загальної і професійної культури, етикету, етики та естетики праці. Нині від працівників готелю вимагається наявність фахової освіти або спеціальної підготовки, спеціальних знань, умінь та навичок роботи, доведених до автоматизму, абсолютної дисципліни у виконанні професійних обов'язків, високого загальнокультурного рівня, дотримання правил службового та професійного етикету. Для етики службових відносин важливими є такі якості як взаємоповага і взаємодопомога, виконавча дисципліна та творчий підхід до справи, сумлінність та відповідальність, уміння працювати у команді. Професійна етика лежить в основі взаємовідносин з клієнтами і вимагає від працівника ввічливості та коректності, тактовності, доброзичливості, чуйного ставлення до гостя. На жаль, багатьма працівниками сфери обслуговування тепер не враховується, що саме слово «обслуговування» походить від слова «служити» гостю, що неможливо без щирого бажання прислужитися йому, бути йому корисним. Естетична культура праці базується на дотриманні законів естетики – науки про красу. Вона полягає не тільки у створенні естетичного середовища, в якому проходить процес обслуговування – гарний інтер'єр, відсутність подразників, що заважають емоційному комфорту, але й включає естетику зовнішнього вигляду працівника, особисту гігієну, формений одяг, наявність смаку у використанні косметики, прикрас та аксесуарів, естетику поведінки (гарні манери, жести, культура мовлення, привітний вираз обличчя, посмішка). Це дозволяє створити обстановку максимальної сприятливості, емоційної рівноваги, комфорту. Підвищення рівня культури праці передбачає правильний підбір кадрів, наявність постійної системи навчання та підвищення їх кваліфікації, рівня загальної культури та зацікавленості у спільних результатах діяльності через ефективну мотивацію. Важливим моментом є визначення мети готельного виробництва, що полягає у виробництві якісних і затребуваних послуг і одночасно у забезпеченні прибутковості діяльності підприємства та його пріоритетів.

Цікаву модель готельного менеджменту запропоновано американськими спеціалістами на прикладі перевернутого трикутника пріоритетів (рис. 4).



Рисунок 4 – Модель пріоритетів готельного менеджменту

Таким чином, на верхньому рівні пріоритетів готельного менеджменту стоїть потреба клієнтів, на що спрямовується праця персоналу, керована управлінською верхівкою.

Підвищення організаційно-управлінської культури передбачає постійне використання досягнень наукової організації праці, упровадження нових прогресивних форм і методів організації та стимулювання праці, удосконалення готельного менеджменту.

Наукова організація праці (НОП) є системою заходів, постійно впроваджуваних в організацію праці персоналу з метою її удосконалення на основі досягнень науки та передового досвіду. НОП вирішує в комплексі виробничі (підвищення ефективності праці й використання матеріально-технічних засобів виробництва, удосконалення засобів праці тощо) та соціальні завдання (створення сприятливих умов праці, зміна її характеру, збереження здоров'я працюючих). Вона передбачає науково обґрунтоване нормування і планування праці, її розподіл та кооперацію, правильну організацію режиму праці та відпочинку, раціональну організацію й обслуговування кожного робочого місця, а також створення найбільш сприятливих умов праці (санітарно-гігієнічні та побутові умови, психологічна атмосфера, охорона праці й техніка безпеки).

Управління якістю продукції в різних галузях господарства здійснюється на основі розробки стандартів. У сфері обслуговування, як і в сфері матеріального виробництва, можливе застосування деяких загальних принципів, сформульованих у вигляді сукупності критеріїв, умов обслуговування, обов'язкових для виконання, що і пропонуються у вигляді стандарту. Стандарт – це типовий вид виробу, що відповідає всім необхідним вимогам, взірць, еталон, мірило якості продукції.

У галузі готельного господарства такими еталонами можуть служити стандарти прийому й обслуговування проживаючих, розроблені на основі оптимальних показників якості обслуговування. Базою розробки таких стандартів є нормативні документи, що регламентують готельну діяльність. Вихідними стандартами є міжнародні стандарти серії ISO-9000 (9001, 9002 і т. ін.) Міжнародної організації стандартизації. На їх основі розробляються стандарти національні. Є стандарти державні, обов'язкові для

виконання всіма підприємствами, організаціями та закладами держави; стандарти галузеві, обов'язкові для всіх підприємств і організацій певної галузі; стандарти підприємств, обов'язкові до застосування на підприємствах і в організаціях, що їх затвердили.

Тому основними нормативними документами, що регламентують функції як для структурних підрозділів, так і для безпосередніх виконавців послуг, повинні стати внутрішні стандарти підприємства, які в сукупності складають систему якості послуг підприємства. Державним законодавством України передбачено сертифікацію систем якості готельних підприємств, але поки що такі системи в українських готелях відсутні. Деякі з них мають окремі внутрішні стандарти якості, але здебільшого це поведінкові стандарти для обслуговуючого персоналу.

Розробляючи систему якості готелю, слід детально продумати механізми контролю й оцінювання якості.

Стрімкий ритм сучасного життя змушує постійно коригувати і змінювати існуючі стандарти. Але попри все система стандартизації та сертифікації готельних послуг є дієвим механізмом забезпечення їх належної якості.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95%D0%B2%D1%80>.
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>
3. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
5. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні (Наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України з туризму №77\44 від 10.09.96.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0531-96>
6. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благоустрою населення» від 24.02.94 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>
7. Правила пожежної безпеки в Україні, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 14.06.95 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0219-95>
8. Правила користування готелями й аналогічними засобами-розміщення та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
9. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затверджений наказом Держстандарту України від 01.02.2005 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0782-02>
10. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання : навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова – Київ : Знання України, 2004. – 358 с.
11. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор, 2006. – 288 с.
12. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Киев : ВІРА-Р, 2001 – 208 с.
13. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Роберт А. Браймер ; пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 412 с.

14. Ваген В. Гостиничный бизнес / В. Ваген. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 362 с.
15. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2002. – 216 с.
16. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник / Под ред. проф. А. Д. Чудновского. – М. : Тандем Экмос, 2000. – 288 с.
17. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / За ред. Проф. В. К. Федорченка. – Київ : Вища школа, 2004. – 237 с.
18. Уокер Джон. Введение в гостеприимство / Джон Уокер. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 367 с.
19. Габович Р. Д. Гигиена / Р. Д. Габович. - М. : Медицина, 1977. - 384 с.
20. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса / В. Г. Герасименко. – Одесса : Черноморье, 1997. - 160 с.
21. Гостиничный и ресторанный бизнес / Под ред. А. Д. Чудновского. - М. : Тандем, 1998. - 352 с.
22. Готелі ті інші місця для тимчасового проживання: Статистичний бюлетень. – Київ : Державний комітет статистики України, 2007.
23. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посібник / Л. П. Дядечко. - Київ: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
24. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. - М.: Новое знание, 2004. - 391 с.
25. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. - М. : АСАДЕМА, 2002. - 207 с.
26. Ладиженська Р. С. Економіка туризму: навч. посібник / Р. С. Ладиженська – Харків: Харків. держ. акад. міськ. госп-ва, 2002. – 224 с.
27. Ладиженська Р. С. Економіка туризму: навч. посібник / Р. С. Ладиженська – Харків: Харків. держ. акад. міськ. госп-ва, 2002. – 224 с.
28. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва – Харків : ХНАМГ, 2010. – 254 с.
29. Мальська М. П. організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. - Київ. : Знання, 2011. - 366 с.
30. Мархонос С. М. Аналіз сучасного стану та фінансове забезпечення розвитку готельного господарства України / С. М. Мархонос, Н. П. Турло [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/14_2_2017ua/9.pdf
31. Мунін Г. В. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібник / За ред. члена-кор. НАН України, д-ра екон. наук, проф. С. І. Дорогунцова. - Київ. : Ліра-К, 2005. - 520 с.
32. Організація обслуговування у малих готелях : навч. посібник / Г. Б. Мунін, З. І. Тимошенко, Ю. І. Палеха, М. Д. Стамболов ; За заг. ред. академіка О. В. Шербенка. - Київ. : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 181 с.

33. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник. / П. Р. Пуцентайло - Київ: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
34. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев. - Київ. : Кондор, 2004.- 405 с.
35. Роглев Х. Й. Організація обслуговування в готельних комплексах / Х. Й. Роглев, В. М. Маркелов. - Київ. : КУТЕП, 2004. - 174 с.
36. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – Київ.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
37. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. - 304 с.
38. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. Л. П. Шматько. - М-Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 346 с.
39. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А. Д. Чудновского. - М. : Тандем, 2000. - 396 с.
40. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії навч. посібник / За ред. проф. І.М.Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. - 662 с.
41. Яковлев Г. А. Экономика гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Г. А. Яковлев 2-е изд., перераб. и доп. - М. : РДЛ, 2006. - 328 с.
42. European Standard on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accommodations. Terminology. ISO/FDIS 18513:2002.
43. James E. Lattin, Thomas W. Lattin. The Lodging and Food Service Industry. - E I of AHMA, USA, 1997. – 354 p.
44. Stutts A. T. Hotel and Lodging Management: An Introduction. -New York, 2001. - 350 p.

Навчальне видання

КОЗЛОВА Анастасія Олександрівна

**ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ
ТА ТУРКОМПЛЕКСАХ**

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

*(для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр»
за спеціальністю 073 – Менеджмент)*

Відповідальний за випуск *Н. М. Богдан*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *А. О. Козлова*

План 2019, поз. 150 Л.

Підп. до друку 25.04.2019. Формат 60 × 84/16.
Друк на ризографі. Ум.друк. арк. 7,4.
Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.